



Código de conducta del registro de Comunicaciones Responsables

Junio 2026

Tabla de contenidos

Primero.- Del objeto.....	2
Segundo.- Del ámbito de aplicación	2
Tercero.- De las definiciones	2
Cuarto.- De la promotora	3
Quinto.- Del Registro de Comunicaciones Responsables	4
Sexto.- De las entidades inscritas en el Registro	4
Séptimo.- Del procedimiento para la inscripción en el Registro	4
Octavo.- De la modificación de los datos inscritos	6
Noveno.- De la suspensión de la inscripción	6
Décimo.- De la cancelación de la inscripción	6
Undécimo.- De las comunicaciones del Registro	7
Duodécimo.- De los costes	7
Decimotercero.- De la resolución de conflictos	8
Decimocuarto.- Del tratamiento de datos de carácter personal.....	8
Decimoquinto.- De la herramienta de consulta para usuarios finales	8
Decimosexto.- Del sistema de consulta para operadores de telecomunicaciones	9
Decimoséptimo.- De la modificación del código de conducta	9

Primero.- Del objeto

1. El presente código de conducta tiene por objeto establecer las normas sobre los sujetos obligados, el procedimiento, los requisitos y los plazos de inscripción del Registro de Comunicaciones Responsables (en adelante, Registro) destinado a la identificación, supervisión y trazabilidad de las llamadas telefónicas realizadas para la prestación de servicios de atención a la clientela y la realización de llamadas comerciales.

Segundo.- Del ámbito de aplicación

1. El presente código de conducta está dirigido a las empresas prestadoras de servicios de call center y a las entidades destinatarias de la numeración, para la consecución de los siguientes fines:
 - a. la inscripción en el Registro de los números que se usen para la prestación de servicios de atención a la clientela y la realización de llamadas comerciales;
 - b. la identificación de las entidades que intervienen en dichas comunicaciones telefónicas;
 - c. la supervisión y trazabilidad de la numeración utilizada en este tipo de llamadas.

Tercero.- De las definiciones

1. A los efectos del presente código de conducta, se entiende por:
 - a. Servicios de call center: servicios que tienen por finalidad la prestación de servicios de atención a la clientela y servicios relacionados con la comercialización de bienes o servicios mediante la realización de llamadas telefónicas
 - b. Empresa prestadora de servicios de call center: cualquier tipo de entidad que presta servicios de call center a favor de terceros;
 - c. Entidad destinataria de la numeración: cualquier tipo de entidad pública o privada que contrata los servicios de call center a un tercero o que los presta por sí misma sin intervención de un tercero y a la que se atribuye la titularidad funcional de la numeración utilizada.
 - d. Usuario final: persona física o jurídica destinataria de una llamada telefónica que actúa como receptora final de la comunicación telefónica.

Cuarto.- De la promotora

1. ADIGITAL, en su condición de promotora del presente Código de Conducta, asume la función de impulsar, administrar y coordinar su aplicación, así como de promover el correcto funcionamiento del Registro de Comunicaciones Responsables.
2. Corresponde a ADIGITAL velar por la adecuada gestión del Registro, supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código de Conducta y adoptar las medidas organizativas y operativas necesarias para su correcta ejecución.
3. ADIGITAL podrá dictar los criterios, instrucciones y decisiones que resulten necesarias para la interpretación, aplicación y desarrollo del presente Código de Conducta, en el ámbito de su contenido y finalidad.
4. ADIGITAL podrá requerir a las entidades adheridas la información y documentación que resulte necesaria para verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Código de Conducta.
5. ADIGITAL deberá actuar con objetividad, transparencia y no discriminación en el ejercicio de las funciones que le corresponden como promotora.
6. ADIGITAL deberá establecer y documentar las condiciones técnicas, operativas y de seguridad necesarias para el correcto funcionamiento del Registro
7. ADIGITAL podrá suspender o cancelar las inscripciones en el Registro en los supuestos previstos en el presente Código de Conducta, previa tramitación del procedimiento correspondiente.
8. ADIGITAL establecerá un procedimiento conforme al cual podrá acordar, mediante resolución motivada y con la intervención de la entidad afectada, la suspensión o cancelación de una inscripción de la numeración inscrita o de la entidad cuando existan indicios suficientes o concurran circunstancias que lo justifiquen.
9. ADIGITAL deberá comunicar a las entidades afectadas las decisiones que adopte en relación con la gestión del Registro y con la aplicación del presente Código de Conducta.
10. ADIGITAL podrá promover cuantas actuaciones resulten necesarias para la mejora, actualización y correcto funcionamiento del Registro y del propio Código de Conducta.

Quinto.- Del Registro de Comunicaciones Responsables

1. En el Registro de Comunicaciones Responsables se podrán inscribir las empresas prestadoras de servicios de call center y las entidades destinatarias de la numeración que intervengan en la prestación de servicios de atención a la clientela y en la realización de llamadas comerciales.
2. La inscripción en el Registro comprenderá la información necesaria para identificar a las entidades inscritas y su relación con la numeración utilizada.
3. Las entidades inscritas figurarán en el Registro a los efectos de su identificación, supervisión y trazabilidad.

Sexto.- De las entidades inscritas en el Registro

1. Se podrán inscribir en el Registro, con carácter previo a la utilización de la numeración correspondiente:
 - a. las empresas prestadoras de servicios de call center, cuando presten servicios a favor de terceros;
 - b. las entidades destinatarias de la numeración, cuando contraten los servicios de call center a un tercero o cuando presten dichos servicios sin la intervención de un tercero.
2. La inscripción podrá ser realizada por la propia entidad o por quien actúe en su nombre, en los términos previstos en el presente código de conducta.

Séptimo.- Del procedimiento para la inscripción en el Registro

1. El solicitante deberá cumplimentar la solicitud de inscripción mediante el formulario web que ADIGITAL pondrá a su disposición.
2. Para acceder al formulario web, el solicitante deberá disponer de las claves de acceso correspondientes.
3. El solicitante deberá aprobar de forma expresa el presente código de conducta.

4. El solicitante deberá cumplimentar los campos o información contenidos en el formulario web de inscripción, incluyendo, al menos, los siguientes extremos:
 1. identificación de la entidad que solicita la inscripción;
 2. indicación de si se trata de una empresa prestadora de servicios de call center o de una entidad destinataria de la numeración;
 3. denominación social de la entidad;
 4. Número de Identificación Fiscal (NIF) o, en su caso, número equivalente;
 5. domicilio social;
 6. nombre y apellidos, documento identificativo, teléfono móvil y correo electrónico del representante o representantes legales y de las personas necesarias para el desarrollo del Registro;
 7. identificación de la numeración utilizada;
 8. Indicación, en su caso, de la relación entre la empresa prestadora de servicios de call center y la entidad destinataria de la numeración.
5. El solicitante deberá cumplimentar una declaración responsable manifestando que todos los datos e información que facilite al Registro es veraz, se corresponden con la realidad y está debidamente actualizada.
6. Cuando la solicitud sea presentada por una empresa prestadora de servicios de call center que actúe en nombre de una entidad destinataria de la numeración, se requerirá la aprobación expresa de esta, quedando la inscripción en estado de pendiente de autorización. A tal efecto, la entidad destinataria de la numeración dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales desde la notificación para aprobar o rechazar la inscripción. En caso de no pronunciarse dentro de dicho plazo, se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.
7. ADIGITAL dispondrá de un plazo máximo de un diez (10) días naturales para revisar la solicitud de inscripción, contado desde la fecha de presentación de la solicitud o, en su caso, desde la autorización de la entidad destinataria de la numeración cuando la solicitud haya sido presentada por una empresa prestadora de servicios de call center que actúe en su nombre. Transcurrido dicho plazo sin haberse practicado la inscripción, se entenderá desestimada la solicitud.
8. En caso de requerirse subsanación, el solicitante dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales desde la notificación del requerimiento para aportar la documentación solicitada. Si no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su solicitud.

Octavo.- De la modificación de los datos inscritos

1. Las entidades inscritas podrán modificar los datos previamente inscritos en el Registro.
2. Las entidades inscritas deberán mantener la información facilitada al Registro debidamente actualizada, para lo cual deberán notificar al Registro cualquier tipo de modificación de la información facilitada en un plazo máximo de 5 días naturales desde que ocurra la circunstancia que motiva la modificación.
3. Cuando la modificación sea realizada por una entidad que actúe en nombre de otra entidad, se requerirá la aprobación expresa de esta, quedando la modificación en estado de pendiente de autorización. A tal efecto, esta entidad dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales desde la notificación para aprobar o rechazar el acto comunicado. En caso de no pronunciarse dentro de dicho plazo, se entenderá que la modificación no ha sido efectuada.

Noveno.- De la suspensión de la inscripción

1. La inscripción en el Registro podrá ser objeto de suspensión temporal.
2. La inscripción se suspenderá con carácter inmediato en las siguientes circunstancias:
 - a. a solicitud de la entidad inscrita;
 - b. cuando se aprecien circunstancias que justifiquen la suspensión temporal de la inscripción.
3. Cuando la solicitud de suspensión sea realizada por una entidad que actúe en nombre de otra entidad, se requerirá la aprobación expresa de esta, quedando la solicitud en estado de pendiente de autorización. A tal efecto, esta entidad dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales desde la notificación para aprobar o rechazar la suspensión. En caso de no pronunciarse dentro de dicho plazo, se entenderá que no procede la suspensión.
4. ADIGITAL podrá acordar, mediante resolución motivada y en el marco del procedimiento correspondiente con intervención de la entidad afectada, la suspensión temporal de una inscripción cuando existan indicios suficientes o concurran circunstancias que lo justifiquen.

Décimo.- De la cancelación de la inscripción

1. La inscripción en el Registro se cancelará con carácter inmediato por los siguientes motivos:
 - a. a instancia de la entidad inscrita o del solicitante que actúe en su nombre, previa autorización de aquella;

- b. cuando, en los supuestos previstos en el artículo anterior, haya transcurrido el plazo de mes sin que la entidad inscrita haya solicitado su reactivación;
 - c. cuando concurra el cese de actividad de la entidad inscrita.
- 2. Cuando la solicitud de cancelación sea realizada por una entidad que actúe en nombre de otra entidad, se requerirá la aprobación expresa de esta, quedando la solicitud en estado de pendiente de autorización. A tal efecto, esta la entidad dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales desde la notificación para aprobar o rechazar el acto comunicado. En caso de no pronunciarse dentro de dicho plazo, se entenderá que no procede la cancelación.
- 3. Sin perjuicio de lo anterior, ADIGITAL podrá acordar, mediante resolución motivada y en el marco del procedimiento correspondiente con intervención de la entidad afectada, la cancelación de una inscripción cuando existan indicios suficientes o concurran circunstancias que lo justifiquen.

Undécimo.- De las comunicaciones del Registro

- 1. ADIGITAL pondrá en conocimiento de cada parte implicada los resultados de las actuaciones realizadas en el Registro.
- 2. Estas comunicaciones incluirán las inscripciones, modificaciones, suspensiones y cancelaciones, así como cualquier cambio que afecte a la situación registral de las entidades inscritas.
- 3. Cuando la solicitud se presente en nombre de otra entidad, la comunicación se remitirá tanto a esta como al solicitante que actúe en su nombre.
- 4. Las comunicaciones y notificaciones que se realicen entre las entidades y ADIGITAL tendrán plena validez cuando se realicen a través de los medios electrónicos que se establezcan para ello.

Duodécimo.- De los costes

- 1. Los costes de mantenimiento y adaptación de los sistemas necesarios para las operaciones de inscripción en el Registro así como los costes de establecimiento, mantenimiento y gestión de la solución técnica que incorpore deberán ser sufragados por las entidades inscritas conforme a las tarifas que se establezcan.

Decimotercero.- De la resolución de conflictos

1. ADIGITAL resolverá los conflictos que se susciten, a petición de cualquiera de las entidades interesadas o de terceros, en relación con las obligaciones derivadas del presente código de conducta cuando afecten al Registro de acuerdo con el procedimiento que se establezca.

Decimocuarto.- Del tratamiento de datos de carácter personal

1. Adigital actuará como responsable de tratamiento de los datos de carácter personal de las personas que actúen como representantes de las entidades derivados de la aplicación del presente código de conducta de acuerdo con la política de privacidad publicada en <https://www.adigital.org/politica-proteccion-datos-cookies-redes-sociales>

Decimoquinto.- De la herramienta de consulta para usuarios finales

1. ADIGITAL podrá poner a disposición de los usuarios finales una herramienta de consulta vinculada al Registro, con la finalidad de facilitar la identificación de la entidad asociada a la numeración utilizada en las llamadas telefónicas realizadas para la prestación de servicios de atención a la clientela y llamadas comerciales.
2. Esta herramienta permitirá a los usuarios finales consultar, respecto de una numeración determinada, la información que figure inscrita en el Registro y que resulte necesaria para conocer la entidad destinataria de la numeración y, en su caso, la empresa prestadora de servicios de call center asociada a dicha numeración.
3. El acceso a esta herramienta tendrá carácter público, sin perjuicio de las limitaciones que resulten necesarias para garantizar la protección de los datos personales, la confidencialidad de la información y el correcto funcionamiento del Registro.
4. ADIGITAL determinará las condiciones técnicas y operativas de funcionamiento de la herramienta de consulta, así como el alcance de la información accesible por los usuarios finales.

5. La información obtenida a través de la herramienta de consulta tendrá carácter meramente informativo y se corresponderá con los datos vigentes inscritos en el Registro en el momento de realizarse la consulta.

Decimosexto.- Del sistema de consulta para operadores de telecomunicaciones

1. La promotora podrá habilitar un sistema de consulta vinculado al Registro, destinado a permitir que los operadores de telecomunicaciones puedan consultar la numeración inscrita en el mismo.
2. Este sistema de consulta tendrá por finalidad facilitar a los operadores de telecomunicaciones el acceso a la información contenida en el Registro relativa a la numeración inscrita, en los términos y con el alcance que se establezca.
3. El acceso al sistema de consulta por parte de los operadores de telecomunicaciones estará sujeto a las condiciones técnicas, operativas debidamente documentadas y de seguridad que determine la promotora.
4. La información obtenida a través del sistema de consulta solo podrá ser utilizada por los operadores de telecomunicaciones para las finalidades vinculadas a sus procesos de identificación de llamadas y de conformidad con lo previsto en el presente Código.
5. La promotora podrá suscribir los acuerdos o convenios que resulten necesarios para articular el acceso de los operadores de telecomunicaciones al sistema de consulta y para regular las condiciones de integración y uso de la información contenida en el Registro.

Decimoséptimo.- De la modificación del código de conducta

1. Se podrá modificar el presente código de conducta siempre y cuando se notifique la modificación a las entidades inscritas con un preaviso de, al menos, un mes, transcurridos los cuales se entenderán aceptadas por las mismas.