



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

N/REF.: RC1014144/18
ASUNTO: Reclamación sobre Voz
TELÉFONO: 949370974
OPERADOR: TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.
OTROS INTERVINIENTES:

Con fecha 10-07-2018, tuvo entrada en la Secretaría de Estado para el Avance Digital, reclamación presentada por MARCO ANTONIO MATEOS SÁNCHEZ, contra el operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., en la que expone:

No estar conforme con la facturación de una llamada al número 11887, número de servicio de información al usuario, que no reconoce haber realizado, emitida por el operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. el día 11-06-2018 y reflejada en la factura de fecha 01-07-2018, por importe de 11,2845 más impuestos indirectos.

Asimismo, denuncia la posibilidad de haber sido víctima de una presunta estafa.

Para acreditar sus afirmaciones, adjunta a su escrito de reclamación:

- Copia de la factura impugnada, de fecha 01-07-2018

Trasladada la reclamación, el operador emite el informe correspondiente, en el que manifiesta que la llamada ha sido realizada desde la línea 949370974 e informa que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. es simple intermediario entre el usuario y el prestador del acceso al servicio de información.

No acompaña su informe de documentación adicional.

De dicho informe se remite copia al reclamante, quien formula alegaciones dentro del plazo establecido al efecto mostrando su disconformidad con el contenido del mismo, reiterándose en su reclamación inicial.

FUNDAMENTACIÓN

El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece en su artículo 27 el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores y usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, atribuyendo a esta Secretaría de Estado competencia resolutoria en las reclamaciones que se refieran a la prestación de dichos servicios.

I

En cuanto a su disconformidad con la facturación de una llamada al número 11887, la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, recoge en su artículo cuarto que el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado consiste en la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro, a los usuarios del servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado de este servicio.



Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado fijarán libremente los precios que se vayan a cobrar a los abonados de los operadores del servicio telefónico disponible al público, siendo que el precio del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se facturará siempre por tiempo, sin que pueda aplicarse una cuota de establecimiento de llamada o similar.

La mencionada norma establece la limitación de que la duración máxima de una llamada a un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado será de 10 minutos, incluido, en su caso, el tiempo empleado en el servicio de terminación de llamada. De dicha duración máxima se informará al usuario en la locución a la que obliga esta normativa, debiendo ser esta clara e inteligible, que informe exclusivamente del precio máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos –teniendo en cuenta las distintas redes de acceso–, de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, de su duración máxima, y de su nombre completo o denominación social, debiéndose ajustar al siguiente texto:

El precio máximo por minuto de esta llamada es de X €, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por [XXXXXXXXXXXXXX].

En todo caso, el precio del servicio de consulta sobre números de abonado no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que le sea suministrada la citada locución cuya duración exacta será de 15 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice. Tanto la locución de 15 segundos como el periodo de guarda de 5 segundos no podrán ser facturados al usuario por precio superior al de una llamada ordinaria con destino a numeración geográfica.

El tiempo de duración de la locución informativa queda excluido del cómputo de la duración máxima de 10 minutos al que se ha hecho referencia en el párrafo anterior, siendo el proveedor del servicio de consulta telefónica responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este periodo de tiempo.

Por otro lado los números cuyas llamadas tengan un precio minorista superior a 2,5 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos, sólo serán accesibles previa petición formal y expresa del usuario.

En base a que dicho servicio de información no puede ser calificado como servicio de tarificación adicional no existe obligación de desglose de llamadas de la parte pagada al operador y la abonada al titular del servicio 118, facturándose la llamada realizada como una única llamada. Tampoco existe el denominado “derecho a desconexión”, es decir, la posibilidad de requerir al operador no tener acceso a estos servicios.

Con carácter general, se presume el correcto funcionamiento del sistema tarifador del operador dado los exhaustivos controles a los que está sometido, debiéndose proceder a desestimar la reclamación en este extremo, por el contrario si el operador no se manifiesta en relación a la corrección de los consumos facturados, deberá estimarse la pretensión del reclamante en este último caso.

En función de estas circunstancias, y analizada la documentación obrante en el expediente, no se ha acreditado en el mismo la existencia de una causa objetiva de la que se desprenda un posible mal funcionamiento del sistema tarifador, entendiéndose correctos los cargos facturados, producto de un servicio ciertamente cursado, al que se le han aplicado las condiciones económicas establecidas, por lo que procede desestimar la reclamación, manteniendo los cargos facturados.

II

Sobre la denuncia de la posibilidad de haber sido víctima de una presunta estafa, la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

atención al cliente por los operadores, establece en su artículo 3, punto 2, letra a), que no podrá ser objeto del presente procedimiento *“la procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación”*.

Analizada la solicitud formulada, debe significarse que esta Secretaría de Estado carece de competencia para la determinación de indemnizaciones por daños y perjuicios, correspondiendo dicha función a los tribunales ordinarios, instancia ante la que podrá dirigirse el interesado, si lo estima conveniente.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Secretaría de Estado para el Avance Digital, conforme a las atribuciones que le confiere el artículo 27 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas,

RESUELVE

PRIMERO.- En cuanto a su disconformidad con la facturación de una llamada al número 11887, desestimar la reclamación.

SEGUNDO.- Sobre la denuncia de la posibilidad de haber sido víctima de una presunta estafa, inhibirse en el presente asunto, quedando expedito el derecho del interesado a dirigirse, si lo estima conveniente, ante la jurisdicción ordinaria.

Lo que se notifica al reclamante y al operador, mediante fotocopia de la resolución original que obra en el expediente de su razón, para su conocimiento y efectos procedentes, significándose que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9.3 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores, la presente resolución agota la vía administrativa, pudiéndose interponer potestativamente contra la misma, conforme establecen los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, recurso de reposición ante el Secretario de Estado para el Avance Digital en el plazo de un mes o, en su caso, según lo prevenido en los artículos 25, 46 y concordantes de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses, ambos términos a contar desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

EL SECRETARIO DE ESTADO, P.D. (Orden IET/556/2012, de 15 de marzo, B.O.E. nº 67, de 19/03/2012) EL SUBDIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES, Ramón Pérez de Vargas Sánchez de Castro