



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

N/REF.: RC1022327/18

ASUNTO: Reclamación sobre Paquetes de Voz y Datos

TELÉFONO:

OPERADOR: MOVISTAR - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

OTROS INTERVINIENTES:

Con fecha 05-11-2018 tuvo entrada en la Secretaría de Estado para el Avance Digital, reclamación presentada por ANTONIO en la que manifiesta haber recibido una comunicación en la que se le requiere el pago de una supuesta deuda contraída con el operador MOVISTAR - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., sobre facturas con las que se muestra en desacuerdo, negando haber recibido las mismas, motivo por el que solicita la anulación de los importes objeto de controversia.

Trasladada la reclamación, el operador emite el informe correspondiente, en el que niega la existencia de facturas con los importes reclamados por el interesado. No obstante, afirma haber resuelto previamente una suplantación de identidad sobre las líneas y anulando la deuda existente, realizando idéntica gestión para las líneas y

Del mencionado informe se remite copia al reclamante, quien no formula escrito de alegaciones dentro del plazo establecido al efecto.

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 lo referente a la disconformidad con la supuesta deuda pendiente requerida al pago por el operador, la mencionada normativa, dispone en su artículo 21 que *“Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a obtener una información equivalente”*.

Analizada la documentación obrante en el expediente, se observa que MOVISTAR - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., pese a haber tenido oportunidad de ello durante el trámite de audiencia, no ha facilitado información alguna sobre las circunstancias de la deuda cuyo pago le es requerido ahora al reclamante, ni ha presentado acreditación alguna que permita determinar los conceptos que se pretenden cobrar al usuario. Por consiguiente, procede estimar la reclamación, declarando la inexistencia de la deuda reclamada.

II



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

Respecto a la solicitud de obtener copia de sus facturas, 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 21, que *“Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a obtener una información equivalente”*.

Analizada la documentación obrante en el expediente, y teniendo en cuenta que el operador no ha acreditado haber remitido al reclamante las facturas solicitadas, procede estimar la reclamación, reconociendo el derecho a obtener copia de sus facturas.

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 lo referente a la disconformidad con la supuesta deuda pendiente requerida al pago por el operador, estimar la reclamación, declarando esta Secretaría de Estado la inexistencia de la deuda reclamada.

SEGUNDO.- Respecto a la solicitud de obtener copia de sus facturas, estimar la reclamación, reconociendo el derecho a obtener copia de sus facturas.

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