

FACUA logra que Movistar anule más de 1.000 euros en llamadas no realizadas que facturó a un usuario

FACUA-Consumidores en Acción ha conseguido que Movistar anule una factura de 1079,06 euros a un usuario al que cargó decenas de llamadas a números de tarificación especial que no identificaba en los extractos y que el mismo cliente negaba haber realizado. La compañía ha acatado así la resolución que, a instancias de FACUA Sevilla, ha emitido la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, en la que se subraya el derecho del afectado a que se le "*emitan las facturas con los datos del proveedor*" siempre y cuando no se trate de "*servicios de naturaleza electrónica*".

A **Francisco T.Z.**, socio de FACUA Sevilla, se le atribuían entre octubre y noviembre de 2010 numerosas llamadas a números cortos 11852 y 11853, pertenecientes a Viajes Bolero SLU y a Advigo Teléfonía SL y cuya identidad Movistar no reflejó en los extractos mensuales, tal y como estipula la normativa, que le remitió a su cliente. Por ello, el socio denunció a FACUA que la operadora le venía reclamando más de 1.000 euros por llamadas que en realidad no había realizado, lo que empujó a la asociación a poner el caso en conocimiento de la Setsi.

De inmediato, Movistar alegó que los cargos eran correctos ya que no se había registrado incidencia alguna en su red de telecomunicaciones que pudiera justificar algún error en el registro de llamadas. De hecho, la compañía se negó a someterse a ningún arbitraje e incluso hostigó a **Francisco** durante varios meses instándole, a través de hasta dos compañías de recobro distintas, a que saldara la deuda que mantenía con ella.

Tres años para resolver un recurso

En primera instancia, la Setsi aceptó la justificación de Movistar asumiendo además que ésta no tenía obligación de desglosar esos números de tarificación especial, por lo que resolvió mantener los cargos facturados. Pese a ello, FACUA Sevilla recurrió de inmediato el dictamen al entender que la compañía no aportaba ningún tipo de prueba que soportase dicha resolución.

Más de tres años después, periodo durante el cual la asociación ha recurrido e insistido varias veces por escrito a la Setsi para que se pronunciase de nuevo, ésta se pronunció en febrero de 2015 corrigiendo su dictamen y estimando el recurso de FACUA Sevilla atendiendo a lo estipulado en la Orden CTE/711/2002, la cual contempla que, "*en todo caso, las facturas generadas indicarán el nombre y número telefónico del proveedor y el precio de su servicio*" ya que éste, dado que queda estipulado entre la adjudicataria y los distintos proveedores, resulta desconocido para el usuario final de la línea telefónica. El fallo concluye "*estimando el recurso* (de FACUA Sevilla) y *anulando la resolución recurrida a todos los efectos*".

Tras conocer el nuevo dictamen de la Setsi, Movistar decidió acatarlo y desvincular de manera definitiva, según comunicó a FACUA Sevilla cuatro meses después, la deuda de su socio afectado. Con todo, la asociación va a proceder en los próximos días a denunciar a Movistar ante la Agencia de Protección de Datos por haber facilitado hasta a dos empresas de recobro distintas los datos del cliente al que reclamaba la mencionada factura, que ha resultado ser irregular.