



## 2.1.3 Telefonía e internet

Desde hace años, se han venido llevando a cabo actuaciones mediadoras ante la compañía Telefónica de España, en relación con las reclamaciones que afectaban a obligaciones del servicio universal de telefonía e Internet.

Sin embargo, indicábamos el pasado año que se estaba incrementando el número de quejas que recibimos por cuestiones específicas de los servicios prestados por estas operadoras, como las relativas a facturación, altas y bajas, averías, portabilidad, garantías, etc. Razones por las que las actuaciones e intervenciones del Defensor del Pueblo Andaluz en el pasado ejercicio de 2014, han estado definidas por la generalización y utilización -con respecto a las operadoras- de los procedimientos de naturaleza de mediadora, conforme a lo establecido en el artículo 26 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz.

Nuestras intervenciones se llevan a cabo, sin perjuicio de facilitar información general sobre los distintos procedimientos de reclamación en materia de consumo que podrían utilizar las personas que formulaban sus quejas.

En este sentido venimos aconsejando que se acuda al servicio de atención al cliente del operador cuya actuación cuestionen y, si su reclamación no fuere atendida o, resultare



disconforme con sus pretensiones, que se dirijan a los órganos y servicios autonómicos competentes en materia de consumo, o a las Juntas Arbitrales de Consumo, así como la posibilidad de acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Finalmente indicamos que, previo agotamiento de los cauces amistosos indicados, podrían ejercitar las acciones judiciales pertinentes.

Se hacía recomendable establecer unos cauces que facilitaran la máxima transparencia y seguridad jurídica en las relaciones entre usuarios y operadoras, garantizando el estudio y la resolución de las reclamaciones, informándoles de sus derechos y obligaciones, realizando propuestas y sugerencias conciliadoras de los intereses en conflicto.

En este sentido, la Institución y Telefónica de España, SAU suscribieron, el 12 de mayo de 2014, un convenio para materializar en forma y articular cauces procedimentales por los que llevar a cabo la intervención mediadora del Defensor del Pueblo Andaluz y, estableciendo el siguiente ámbito de aplicación: quejas y reclamaciones relativas a los servicios encuadrados en el concepto de “servicio universal” definido en la Ley de Telecomunicaciones; reclamaciones y quejas relativas a imposición de servidumbres y otras limitaciones para la instalación de infraestructuras; quejas y reclamaciones referidas a hechos tales como disconformidad con la factura recibida, negativa o demora de alta o baja



***Se hacía recomendable establecer unos cauces que facilitarán la máxima transparencia y seguridad jurídica en las relaciones entre usuarios y operadoras.***



por su operador, negativa a la portabilidad del número, preselección no solicitada, averías, cambio de operador no solicitado, incumplimiento de las ofertas por el operador, etc.; reclamaciones y quejas no específicas; y peticiones de información, propuestas o sugerencias efectuadas por la ciudadanía.

La firma de este convenio ha supuesto la mejora de las comunicaciones con esta operadora, además de permitir el desbloqueo de algunas quejas que habría sido trasladadas con anterioridad y que conseguirían un resultado favorable a la reclamación de la parte promotora de queja, como el caso de la [queja 13/5081](#).

“  
**Convenio  
Telefónica-  
Oficina del  
Defensor... la  
suscripción  
de convenios  
con las  
restantes  
operadoras  
contribuiría  
a mejorar la  
asistencia y  
la calidad.**

Consideramos que la suscripción de convenios con las restantes operadoras contribuiría a mejorar la asistencia y la calidad, así como la eficacia de nuestra intervención mediadora, en la resolución de los problemas que en materia de consumo nos plantean los usuarios de telecomunicaciones.

Igualmente, consideramos que resultaría muy conveniente difundir la realización de los convenios con las restantes operadoras y las intervenciones mediadoras llevadas a cabo en la materia, por todos los canales de información disponibles, con la finalidad de que por los usuarios se conozca y considere la Institución como un aliado para hacer valer sus derechos e informarles de sus obligaciones en el mercado de las telecomunicaciones.



Tras la opción decidida por nuestra intervención mediadora y la firma del primer convenio con Telefónica, las quejas presentadas en el año han aumentado en el número de expedientes admitidos y en el número de los tratados.

No obstante en numerosas ocasiones, las personas que inicialmente acudían en demanda de nuestra intervención mediadora, no nos ratificaban su opción por la misma, ni nos comunicaban si habían optado por la vía de resolución de conflictos en materia de consumo y usuarios de telecomunicaciones. En estos casos se cerraron y archivaron las quejas sin más actuaciones por nuestra parte: queja 13/3264; queja 13/3996, queja 13/4400, queja 13/4711; queja 14/37, queja 14/0518, 14/1497.

Igualmente, en diversas ocasiones, las quejas que se nos formulan no contienen datos que consideramos imprescindibles, básicos para iniciar nuestra intervención mediadora y para el seguimiento de la reclamación ante las operadoras. Por ello, en estas ocasiones, tras solicitar por nuestra parte que se nos faciliten esos datos (identidad de la persona física, número de línea o terminal telefónico, número de reclamación, contrato suscrito, etc.), si no se cumplimenta nuestra petición también procedemos al cierre de las actuaciones. Así: queja 13/5415, queja 14/0674, queja 14/2600, queja 14/3042.

Dadas las especiales relaciones entabladas con la compañía Movistar, hemos estimado oportuno hacer mención señalada de la gestión de las quejas tramitadas en el marco del convenio suscrito.

En cuanto a las quejas referidas a cuestiones de servicio universal, en el ejercicio de 2014 tratamos las siguientes: [queja 14/2566](#) en la que la promotora planteaba que no tenía acceso a internet y tras nuestra intervención el problema entró en vías de solución. Lo mismo sucedía en la queja 14/4337, también sobre falta de acceso a línea telefónica fija e internet. La queja 14/5487, fue planteada por el Alcalde de un municipio



**Otras intervenciones mediadoras en las que se lograron resultados positivos, fueron afectantes a cuestiones relativas a infraestructuras instaladas sin consentimiento de los propietarios afectados.**

granadino donde Telefónica pretendía retirar el terminal de telefonía pública de pago, aceptando su mantenimiento tras nuestra intervención.

Otras intervenciones mediadoras en las que se lograron resultados positivos, fueron afectantes a cuestiones relativas a infraestructuras instaladas sin consentimiento de los propietarios afectados (queja 13/5081) y la queja 14/805, aunque ésta última sufría cierto retraso en la efectiva ejecución de las medidas comprometidas, lo que fue denunciado por la interesada.

En el caso de quejas referidas a cuestiones específicas de los servicios contratados con Telefónica, interesamos únicamente de las personas que solicitan nuestra intervención mediadora que nos hagan saber que no están haciendo uso al mismo tiempo de los procedimientos administrativos de consumo para la resolución de conflictos en materia de telecomunicaciones. Lo anterior, en virtud de los propios términos del convenio suscrito y con la intención de evitar duplicidad de actuaciones.

La tramitación de estas quejas ha permitido en ocasiones la solución de conflictos, como en la queja 13/6660 para liberación de una tablet o en la [queja 14/2161](#) en la que, tras dirigirnos a Movistar, nos informaba que se habría solucionado el problema de facturación de servicios que estaban dados de baja y se procedía a la devolución de las cantidades correspondientes. En otras ocasiones la compañía



no accede a la reclamación del usuario, como en la queja 14/2481, sobre facturación tras baja de servicios.

Por lo que hace a la gestión de quejas ante otras operadoras, los usuarios de telecomunicaciones nos plantearon diversidad de cuestiones específicas del servicio contratado. Así, con relación a bajas en la contratación efectuada tramitábamos la queja 14/1664 y la [queja 14/2852](#) (ambas con Vodafone), que se solucionaban a favor de la parte promotoras de queja, la queja 13/2824 (Jazztel), con no tan buen resultado, o la queja 14/5985 (Orange).

Referidas también a cuestiones específicas de contratación, los problemas de disconformidad con la facturación recibida y con los procedimientos –expeditivos, como la asignación del cobro a empresas especializadas- utilizados por las operadoras, suponen un elevado número de las quejas tratadas por la Institución en materia de telefonía e internet.

En muchos casos, una vez facilitada la información oportuna a la parte promotora de queja, no vuelve a contactar con la Institución para confirmar su intención de que mediamos ante la operadora. Así en la queja 13/3314, queja 13/3839, queja 13/5475, queja 13/6022, queja 14/1497. En otros casos se ha dado debido trámite a la queja ante la operadora correspondiente (queja 14/5957 sobre deuda con Orange).

En los casos en que se denuncia el posible acoso por parte de los gestores de cobro por cuenta de la operadoras,



***Referidas también a cuestiones específicas de contratación, los problemas de disconformidad con la facturación recibida y con los procedimientos utilizados por las operadoras, suponen un elevado número de las quejas tratadas por la Institución en materia de telefonía e internet.***



siempre informamos adicionalmente a las personas interesadas de los derechos que les corresponden de acuerdo con el artículo 29 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En estas ocasiones, aconsejamos acudir a la Agencia Española de Protección de Datos para cualquier consulta, aclaración, reclamación y/o denuncia, pues corresponde a la misma la función de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación. Para el supuesto en que el acoso o seguimiento producido –mediante llamadas telefónicas– con ocasión de la gestión de cobro, pudiera revestir carácter delictivo (amenazas o coacciones), aconsejamos formular la oportuna denuncia ante la Fiscalía Provincial detallando los hechos acontecidos y aportando los elementos de prueba de que dispongan, a fin de que se instruyan las correspondientes averiguaciones.

De entre las intervenciones del grupo que antecede merece ser resaltada la [queja 14/2507](#). El reclamante instaba nuestra intervención respecto a lo que consideraba una especie de acoso ya que desde hacía tiempo le llamaban constantemente de una oficina jurídica en nombre de Vodafone pese a que no habría suscrito ningún contrato. El interesado exigía que borrarán sus datos y le retiraran inmediatamente de los ficheros de morosos, y reclamando una indemnización –que no cuantificaba– por los daños económicos ocasionados. La operadora, tras nuestra intervención, aclaró que se trataría de unos servicios de comunicaciones electrónicas prestados por Vodafone pero accedía a condonar la deuda.

Por último, dejamos señalado que también hemos tratado incidencias y reclamaciones ante los servicios técnicos y de atención al cliente de las operadoras, por avería de equipos y elementos o terminales suministrados –que estaban en periodo de garantía– solicitando los interesados su sustitución por uno nuevo. Por todas la [queja 14/4485](#), en ella al poco tiempo de nuestra intervención mediadora Orange aceptaba la reclamación de forma favorable al cliente, haciéndole entrega de un nuevo terminal.