

- **El operador reclamó a través de despachos de abogados el precio de servicios no ejecutados con la amenaza de inclusión en ficheros de moroso**
- **Tras formular numerosas reclamaciones a lo largo de un año, la Unión de Consumidores de Málaga se vio obligada a interponer una demanda judicial contra la compañía.**

La UCE presentó demanda ante los Juzgados de Primera Instancia de Málaga y ha conseguido una sentencia en la que se declara la improcedencia de reclamar por parte de la operadora, habiendo acreditado el incumplimiento de ésta y en su fundamentación jurídica llama la atención sobre las **improcedentes reclamaciones extrajudiciales** que realizan despachos de abogados, que impiden cualquier defensa al reclamado con la amenaza expresa de la publicidad en ficheros de morosos.

En abril de 2014, la Unión de Consumidores de Málaga contrata diversos servicios con el operador Jazztel (servicio de Fibra, portabilidad de dos números fijos y mantenimiento). A los tres meses sin noticias y tras numerosas llamadas, un técnico acude a la oficina e indica que solo tiene orden de portar un número y una fibra con diferentes características a las contratadas. Además, genera una duplicidad de los servicios de Internet entre el antiguo operador y Jazztel, dejando también sin fax a nuestra asociación durante semanas e incrementando los costes de las facturas.

Ante la situación de total incumplimiento de lo contratado, la Unión de Consumidores de Málaga interpone numerosas reclamaciones al operador, quien incumple reiteradamente la normativa al no responder a ninguna de las quejas planteadas. Como es público, nuestra Asociación trasladó su sede a finales del año pasado, por lo que solicitó a Jazztel el traslado de sus servicios insistiendo en que esta vez sí se cumpliera con lo pactado en el contrato. La respuesta del operador fue que no podían ofrecer lo contratado en la nueva dirección advirtiéndonos de que perderíamos nuestro número de contacto habitual desde hace 30 años y de que nos correspondería pagar una elevada penalización a pesar de que el reiterado incumplimiento del contrato venía por parte de la compañía desde abril de 2014.

Ante la necesidad institucional de mantener nuestro número de contacto, la Unión de Consumidores porta su línea a otro operador, finalizando las relaciones con Jazztel. Desde ese momento y hasta días después de recibir la sentencia, la compañía y su despacho de abogados **acosan a nuestra Asociación a través de llamadas y comunicaciones escritas exigiendo el pago de la penalización, que llegó a rondar la cifra de 500 euros** .

Debido al perjuicio que puede conllevar la inclusión frente a terceros como morosa de una asociación de consumidores, siendo nuestra finalidad la defensa del consumidor frente a los abusos de las compañías, nuestro Departamento Jurídico interpuso una demanda judicial al operador solicitando la anulación de la penalización así como el abono de los gastos generados a nuestra asociación por la duplicidad con la antigua compañía. El resultado fue favorable para nuestra entidad, reconfortando nuestra labor y animando a los consumidores a reclamar sus derechos frente a este tipo de abusos.



ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA