Telefónica ha devuelto a la mujer, socia de Consumur, más de mil doscientos euros por los recibos y por la penalización que aplicó por no entregar los equipos, cuando sí habían sido devueltos quince meses antes.

La Asociación de Consumidores y Usuarios en Red (Consumur) ha logrado que Telefónica de España, S.A.U. devuelva a una socia de la Delegación de Consumur en Murcia el importe cobrado indebidamente durante más de un año, tras la solicitud de la baja. El total reintegrado por la compañía asciende a 1.085,48 euros, más 169,88 euros que le facturaron por no haber procedido a la devolución de los equipos, cuando sí se había hecho en el mismo momento de la baja.

F. M. A, el pasado mes de mayo, tras continuas reclamaciones a la compañía telefónica y habiendo sido informada por la misma que no procedía su reclamación, acudió a Consumur, para solicitar asesoramiento sobre sus derechos como consumidora y usuaria y delegar en el equipo de la organización la tramitación de la reclamación.

La reclamante, a finales de febrero de 2018, contactó con la compañía para solicitar la baja de los servicios contratados, consistentes en una línea de telefonía fija e Internet y otra línea móvil cuya portabilidad solicitó a otro operador La portabilidad fue tramitada correctamente, al igual que la baja del resto de servicios, como así fue informada la reclamante.

Días más tardes, siguiendo el procedimiento marcado por la compañía, se procede a la devolución de los equipos.

No obstante, la reclamante, transcurrido el tiempo, observa que la reclamada le había continuado facturando mensualmente, suponiendo este hecho un perjuicio económico importante, dado que la cantidad ascendía a más de 1.000 euros, habiendo pasado más de un año desde la baja de los servicios.

Es en ese momento cuando la compañía tramita la baja, emitiendo una factura de 169,88 euros por no devolución de los equipos.

Finalmente, a través de Consumur, se solicitó el reintegro de las cuotas cobradas indebidamente y la factura de penalización, lo que ascendía en su totalidad a 1.255,36 euros. La reclamación fue derivada a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y finalmente ha sido estimada por la compañía.

CONSUMUR anima a los consumidores y usuarios que, como en este caso, consideren que

sus derechos han sido vulnerados, que acudan a la organización, presencialmente o bien llamando al Teléfono de Atención al Consumidor y Usuario, 968 22 30 82.

---

* Texto remitido en el que se respeta el contenido íntegro, la redacción y la ortografía, con excepción de la entradilla del artículo