

## Me reclamaban 29'93 €... Y les ha costado 60.101'23 €

sábado, 15 de agosto de 2009

Hace algo más de tres años disfruto en mi domicilio del servicio ADSL: allá por marzo de 2006 Telefónica adaptó la centralita. En aquel momento yo era cliente de Jazztel, quien me facilitaba tanto las llamadas como el acceso a internet por medio de mi modesto módem de 56 Kb.

Cuando nos comunicaron que podíamos contratar ADSL me faltó tiempo para pedirlo; no en vano llevaba muchos años luchando para lograr ese servicio. ¿Mi error? Solicitarlo a Jazztel, empresa que hasta ese momento no me había dado absolutamente ningún problema; Hasta ese momento: Solicitar el alta en ADSL y empezar un calvario fue todo uno; el último capítulo se ha escrito el 27 de julio de 2009.

El primer encontronazo llegó el día que fui a conectarme con mi módem y me encontré sin acceso; llamé al Servicio Técnico y me informaron que no se podían tener contratados dos servicios de datos en la misma línea.

Esos dos servicios eran el ADSL, que estaba pedido pero no instalado, y el acceso TRC, que me hacía falta y me habían anulado. No hubo manera de convencerles que en ese momento yo no tenía nada, y como no hubo manera pedí que me dieran de baja en todos los servicios contratados, que anularan todas las peticiones pendientes y que cancelaran todos mis datos de carácter personal. Esto ocurría el 9 de marzo de 2007 y la petición se hizo por burofax.

Volví al redil de Telefónica, todo sea dicho sin ánimo de ofender, y pedí el alta en ADSL y mientras tanto el acceso por módem y retirar la preasignación de llamadas que tenía con Jazztel. Sin problema: en 24 horas se había hecho el cambio y quedaba pendiente el ADSL que llegó a mi casa un par de semanas más tarde y empecé a usarlo. Un buen día, a mediados de mayo de 2006, me encontré que no podía acceder y en Telefónica me informan que han atendido una petición de recursos ADSL hecha en mi nombre por Jazztel. Tras demostrar que dos meses atrás había pedido la baja en todos los servicios con esa empresa me devolvieron el servicio ADSL.

Mientras tanto, y como Jazztel no contestaba nada a mi petición de marzo, reclamé ante la AEPD por denegación del derecho de cancelación de datos. A esta reclamación la Agencia falla a mi favor y obliga a Jazztel a ejecutar la cancelación de datos; la confirmación de la misma tiene fecha de 24 de septiembre de 2006. Han pasado más de seis meses desde el primer burofax, pero lo he logrado: Ya no tengo ninguna relación con Jazztel.

¿Ninguna? Entre la reclamación a la AEPD y la resolución de la misma había presentado una reclamación ante la Consejería de Sanidad y Consumo de Castilla La Mancha porque me habían llegado en total 5 facturas que, según Jazztel, tenía pendientes de pago: Dos de las facturas no indican las fechas de servicio y las otras tres abarcan del 15 de mayo al 15 de agosto de 2006. En total suman 65'42 €, pero al menos las tres últimas son posteriores a mi petición de baja y cancelación de datos; está claro que no pienso pagar ninguna porque en las fechas reclamadas ya no soy cliente de Jazztel.

Consumo solicita a la empresa información complementaria sobre estas facturas, ya tendiendo a esta petición Jazztel desbloquea los datos para poder responder la petición. Pero sólo puede desbloquear los datos para eso: Para atender requerimientos de las Administraciones Públicas. Sin embargo expiden una factura de abono a mi favor con fecha 2 de noviembre de 2006.

Han pasado menos de dos meses desde que la empresa ha confirmado la cancelación de datos, pero les ha dado lo mismo. Y es esta actitud que me hace presentar una denuncia ante la AEPD, que tiene entrada en la misma el 20 de noviembre de 2006. Y aquí empieza un nuevo espectáculo:

1.- La Agencia solicita de Jazztel que justifique el uso de los datos teóricamente cancelados; Jazztel alega que lo ha hecho para atender la reclamación presentada ante Consumo. Además, según la empresa, la baja del servicio tiene fecha de 8 de junio cuando la petición inicial es del 10 de marzo.

2.- Protección de Datos solicita información de esas facturas impagadas y la empresa dice ahora que las facturas pendientes son de marzo de 2005 y septiembre de 2006 pero no aporta copia que avale dicha deuda que, por cierto, ahora es de 29'93 €;

3.- Más aún: Con el expediente sancionador ya iniciado vuelven a remitirme dos facturas más, el 9 y 21 de febrero de 2007. Hace casi un año que yo ya no soy cliente de Jazztel, pero insisten. Llegan incluso a trasladar la gestión de esta "deuda" a una empresa, Effic; tiene toda las trazas de que están tratando de intimidarme para lograr que pague algo que no les debo.

Las cosas de palacio van despacio, pero van. La Agencia vuelve a pedir documentación a Jazztel: copia de los contratos que hubiera suscrito con ellos, copia de las facturas que me reclaman, copia de la petición de baja;

Finalmente tras muchas alegaciones y excusas legalmente fundamentadas por Jazztel, la Agencia Española de Protección de Datos dicta la Resolución R-01780-2009 referida al procedimiento sancionador PS-00016-2009 por el que se impone a «Jazz Telecom S.A.U., por una infracción del artículo 16 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.f) de dicha norma, una multa de 60.101€; de conformidad con lo establecido en el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica.»

Jazztel acaso pensó que por el hecho de insistir en una reclamación, por otra parte infundada, esta se convertiría en real o tal vez que me asustaría y pagaría sin más; no pensaron que no me importa lo más mínimo reclamar cuando entiendo que mis derechos han sido vulnerados.

Angel Matilla es miembro de la Junta Directiva de la Asociación de Internautas

La Asociación de Internautas es una asociación sin ánimo de lucro de ámbito nacional, inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones con el número 164343, que se fundó en Madrid el 10 de Octubre de 1998. Tal y como recogen nuestros estatutos, los fines de la misma son la defensa de los derechos de los usuarios telefónicos y telemáticos así como fomentar el establecimiento de una tarifa plana para internet.