

Vodafone indemniza con 1.000 euros a una socia de FACUA tras 'perderle' sus numeraciones telefónicas

Tras la reclamación de FACUA Sevilla, Vodafone ha tenido que indemnizar con 1.000 euros a una usuaria tras un cúmulo de errores y desatenciones que le provocaron la pérdida de sus líneas de teléfono fijo y móvil. Ante las "molestias y perjuicios" causados, la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Sevilla ha impuesto a la compañía el pago de esta cantidad a la afectada "en atención a la naturaleza de los hechos reclamados y a la entidad de los inconvenientes ocasionados".

En marzo de 2018, **Maribel Ferri** solicitó a Vodafone el traslado de su línea fija a un nuevo domicilio. Ante la tardanza en el cambio, la usuaria insistió a la compañía, pero sus teleoperadores le indicaron que no existía constancia de su petición y que pasaban a activarla. Y así siguió ocurriendo una y otra vez durante meses, en los que la usuaria llamó reiteradamente al teléfono de atención al cliente y acudió en varias ocasiones a una tienda oficial para reclamar por escrito. "Era una locura. Cada vez que solicitaba información, nadie sabía nada. Sólo pedí un simple traslado a 100 metros de mi anterior ubicación y me tenían mareada ", explica esta socia de FACUA Sevilla.

Vodafone siguió facturando a **Maribel** los servicios de voz e internet de su línea fija en su antigua vivienda pese a que sabía que ya no residía en ella. Y aunque llegaron a convencerla de que cancelase una portabilidad de su fijo y su móvil a otra compañía con la promesa de que subsanarían por fin el problema, no solo siguieron sin realizar el traslado, sino que acabaron dándole de baja las dos líneas, con lo que acabó perdiendo ambos números de teléfono.

FACUA Sevilla reclamó por daños y perjuicios

Debido a esta situación, **Maribel** acudió a FACUA Sevilla para que emprendiera acciones en defensa de sus derechos. Su equipo jurídico reclamó a Vodafone que le devolviese las cantidades que le había cobrado por servicios que en realidad no había recibido, le anulase los nuevos cargos que ya había rechazado y la compensara por todas las molestias causadas por estas pérdidas. De hecho, la usuaria tuvo que medicarse por la ansiedad y el estrés derivados de esta situación.

La respuesta de Vodafone fue que devolvía el dinero y anulaba las nuevas facturas, pero que no aceptaba abonar indemnización alguna por daños y perjuicios. Ante esto, FACUA Sevilla solicitó la celebración del laudo arbitral, donde uno de los abogados de la asociación representó a la usuaria. "Vodafone ya me ha pagado los 1.000 euros. Ha sido un calvario, pero gracias a FACUA Sevilla he ganado la pelea", manifiesta **Maribel**.