

FACUA logra que una teleco indemnice con 92 euros a una usuaria por dejarla incomunicada en Berlín

Tras la reclamación de FACUA-Consumidores en Acción, la operadora de telecomunicaciones TeleCartagena ha indemnizado con 92 euros a una usuaria de Murcia por dejarla sin servicio de llamadas ni datos durante sus vacaciones de una semana en Berlín.

La indemnización lograda por FACUA por no poder acceder a los servicios móviles durante siete días es equivalente al precio de un mes y medio del paquete de servicios de televisión y telecomunicaciones fijas y móviles contratados por la usuaria. Se trata de un importe muy superior a las ridículas cantidades que establece la normativa de telecomunicaciones, por lo que la asociación valora positivamente la actitud de TeleCartagena, una de las operadoras de telecomunicaciones propiedad de la empresa sevillana Onlycable SLU.

La afectada, **María del Carmen Vélez**, contactó con la compañía antes de iniciar su viaje a Berlín del 11 al 17 de agosto de 2018 para comunicarle que necesitaba tener activado el *roaming*. A pesar de que le confirmaron que lo estaba, cuando llegó a la capital alemana se encontró sin cobertura desde sus líneas móviles.

"Eran las vacaciones de una semana y me sentí tirada, incomunicada, lo llevaba todo en el móvil: tarjetas de embarque, horarios, itinerarios, información del transporte público, mi correo... y no podía acceder a nada de eso en Berlín", señala la **María del Carmen**. *"Todo lo que queríamos visitar lo teníamos en el teléfono y necesitábamos internet para acceder a la información"*, añade.

Sólo le permitían reclamar por teléfono, pese a que no tenía cobertura

La afectada reclamó a la operadora mientras estaba en su estancia en el extranjero, pero TeleCartagena no le resolvía su problema. *"Mi sobrino fue a la empresa para intentar solucionar el asunto, pero TeleCartagena sólo respondía que llamara yo desde Berlín; pero no podía, ¡estaba sin servicio!"*.

Una vez ya de vuelta en España, **María del Carmen** acudió a FACUA, de la que es socia desde hace años, para reclamar a la compañía una indemnización por el tiempo que estuvo sin cobertura de llamadas y datos durante sus vacaciones. *"Una vez volvimos, supimos que la solución era tan fácil como cambiar la operadora con la que estaba configurado el servicio por defecto en Berlín, pero TeleCartagena no nos informó ni hizo nada al respecto"*, afirma la socia. El equipo jurídico de la asociación se dirigió entonces a la compañía para instarle a indemnizar a su socia por el perjuicio ocasionado tras la interrupción del servicio de voz y datos en el extranjero.

Primer descuento, insuficiente

Tras esta reclamación, la operadora descontó 31 euros de la factura del mes de agosto de la usuaria. A pesar de ello, FACUA insistió en reclamar una compensación mayor por los perjuicios ocasionados a su asociada, al considerar que la indemnización que había realizado la compañía era ínfima teniendo en cuenta el daño ocasionado a la afectada.

Ante la falta de respuesta de TeleCartagena tras la reiteración del escrito de reclamación de la asociación, FACUA decidió someter el asunto a la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia. Sin embargo, TeleCartagena no quiso llegar a la celebración del arbitraje y ofreció finalmente a la usuaria como compensación un mes sin coste de sus servicios contratados, lo que suponía una indemnización de 61 euros, que se sumó a los 31 euros ya descontados de su factura de agosto. *"Tras mucho reclamar, he podido ser indemnizada por el tiempo que estuve incomunicada. Estoy contenta con las actuaciones de FACUA en mi nombre"*, comenta **María del Carmen**.