

## **Jazztel, condenada a indemnizar a un socio de FACUA con 2.000 euros por dejarlo tres meses sin teléfono ni Internet**

La compañía de telecomunicaciones Jazztel ha sido condenada a indemnizar a un socio de FACUA-Consumidores en Acción con 2.000 euros por daños morales como consecuencia de haberlo dejado tres meses sin línea telefónica ni acceso a Internet.

Jazztel ha asumido la sentencia del Juzgado de Primera Instancia número 8 de Sevilla y ha pagado la indemnización y sus intereses a **Luis R.A.**

En octubre de 2006, el usuario solicitó a Jazztel la portabilidad de su número y un servicio de ADSL. La empresa tardó casi un mes en solicitar la portabilidad al anterior operador del usuario y cuando ésta culminó, errores de Jazztel en su tramitación provocaron que el usuario se quedase sin línea.

Tras tres meses de espera, **Luis** optó por solicitar la anulación del contrato y reclamar una indemnización a la compañía a través de FACUA. Ante la negativa de Jazztel a aceptar la reclamación, el caso se llevó a los tribunales.

La jueza rechaza en la sentencia la propuesta de indemnización planteada por Jazztel, una cantidad muy inferior que se basaba en las compensaciones económicas ante interrupciones temporales del servicio establecidas en la normativa sobre telecomunicaciones.

### **Las compensaciones establecidas en la normativa de telecomunicaciones son "un mínimo no vinculante"**

Así, el auto indica que el servicio no fue interrumpido, sino que nunca fue activado, por lo que a efectos indemnizatorios "no resulta aplicable" dicha norma, recordando además que la misma establece "un mínimo no vinculante", independientemente de los daños morales que pueda reclamar el usuario.

La sentencia señala que la privación de línea telefónica y de la posibilidad de conectarse a Internet durante tres meses constituye para el usuario "una incomodidad que el mismo no estaba obligado a soportar" ya que "no estaba justificada la falta de restauración del servicio". Algo que representa "causa bastante para conceder al cliente perjudicado una indemnización por el daño moral que se le ha causado".

El auto plantea que "aún cuando se trata de un perjuicio difícilmente mensurable, ello no impide cuantificar económicamente la indemnización procedente". Así, "teniéndose en consideración que el señor **R.A.** hacía el uso personal y doméstico que cualquier particular hace de su línea telefónica, procede prudencialmente cuantificar la indemnización a su favor en 2.000 euros más los intereses legales desde la fecha de interposición de la demanda".

En los fundamentos de derecho de la sentencia, se indica que "se ha razonado apreciar la responsabilidad contractual de la entidad Jazz Telecom, SAU conforme al artículo 1.101 del Código Civil al haber cumplido negligentemente sus obligaciones, lo que conlleva, por imperativo del citado precepto y siguientes del Código Civil, la obligación de resarcir el daño irrogado a su cliente".