

DE CÓMO LOGRO QUE LOS ESBIRROS DE AUNA TELECOMUNICACIONES NO ME DEJEN EN PAZ Y QUE LOS DE LA JUNTA DE ARBITRAJE DE LA COMUNIDAD DE MADRID NO ARBITREN ASÍ LOS ASPEN

Con fecha 6 de marzo de 2004, mi esposa –María Jesús Urtasun Erro- manifestó su voluntad de cancelar el contrato firmado con Auna Telecomunicaciones en relación con diversos servicios prestados al teléfono 917 393 742, en carta con acuse de recibo. Pese a ello, no sólo siguieron enviándonos facturas, sino que unas venían a nombre de mi esposa y otras a mi nombre, siempre con cargo al mismo número de teléfono. Les notifiqué mi disconformidad por correo electrónico cursado desde la página web que Auna tiene con ese fin, lo que, como no bastó tampoco, me indujo a escribirles personalmente explicándoles que estaban en un error; que reiteraba nuestro deseo de que considerasen resuelto cualquier contrato con Auna Telecomunicaciones relacionado con el indicado número telefónico y que no me negaba a pagar lo que me correspondiera hasta el 6 de marzo, sino que solicitaba que me aclarasen por qué facturaban por duplicado, unas veces a nombre de mi esposa y otras al mío.

Envié la carta con acuse de recibo otra vez. Pero –como las innumerables conversaciones telefónicas que precedieron y siguieron- no sirvió absolutamente de nada, pese a que, el mismo día en que redacté la mencionada misiva, el 24 de mayo, se presentaron en mi casa técnicos de Auna que me dejaron un documento de “instalación y conformidad del cliente” en el que ellos mismos pusieron que se trataba de una visita técnica por “baja”. Impertérritos, desde Auna me siguieron enviando recibos mensuales y, con fecha 30 de junio inmediato, la primera de la serie de cartas en la que los responsables de Effico -de quienes afirmaban era cliente Auna- comenzaron a reclamarme el pago de lo que no debía hasta amenazarme con meterme en un fichero de morosos.

Con fecha 19 de julio, pedí asesoramiento jurídico en la Organización de Consumidores y Usuarios, de la que soy socio, y me aconsejaron que pagara lo que me exigían y reclamara la devolución de lo cobrado indebidamente, justo para evitar que me incluyeran en ese registro. En cuanto a la reclamación, me informaron de la posibilidad de solicitar un Arbitraje de Consumo en la Oficina de Consumo del Ayuntamiento, en vez de llevarlos a juicio, que es más caro y menos amistoso. Así lo hice: pagué lo que me habían reclamado hasta entonces, haciendo constar expresamente que era un pago indebido, y presenté la correspondiente petición de arbitraje.

Pues bien, los de Auna se llamaron a andanas: no dijeron esta boca es mía y siguieron llegando los consabidos recibos mensuales, las inevitables amenazas de Effico y, eso sí, una comunicación de la Junta Municipal de Fuencarral-El Pardo (Madrid), fecha 6 de septiembre de 2004, donde me hacían saber que habían recibido mi reclamación y que daban traslado a la misma a OMIC Central. Cosa que lamentablemente no evitó que me siguieran llegando los consabidos recibos mensuales y las inevitables amenazas de Effico, a las que se sumó la de ISGF Informes Comerciales, además de varias llamadas telefónicas de diversas personas relacionadas con Auna. En todas ellas, tras escuchar con paciencia mis explicaciones, terminaban por

asegurarme, invariablemente, que no me preocupara de nada y que ellos –cada uno de ellos- lo arreglarían. Hubo quien, en su amabilidad, me hizo saber que no había hecho falta que escribiera con acuse de recibo todo lo que había escrito porque bastaba hablarlo con ella para que, inmediatamente, se aclarase lo que sucedía. Aclaración que, como en todos los demás casos, no se produjo, ni por escrito ni de palabra, a no ser que se entiendan por aclaración los consabidos recibos mensuales –que siguieron llegando-, las inevitables amenazas de Effico y, al cabo, la intervención de Equifax Ibérica, desde donde me hicieron saber que me incluían ya en el registro de morosos (Fichero Asnef), si bien, ante mi protesta y la advertencia de que a lo mejor colaboraban en un posible delito de extorsión, me aseguraron días después que nunca había estado en tal registro de morosos; cosa que comprobé en un banco con el que tengo relación.

A todo esto, con fecha 5 de octubre, el jefe de la sección del Departamento de Protección al Consumidor del Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid había vuelto a acusar recibo de mi petición de arbitraje –sin duda, por si no me había enterado de que yo mismo había llevado la petición- y me volvió a comunicar que la remitían a OMIC Central, de la Comunidad de Madrid; pero tampoco eso evitó que siguieran llegándome los inevitables recibos mensuales y las consabidas amenazas de Effico. Y, además, el 5 de noviembre, la jefe de sección de Reclamaciones y Mediación de Consumo de la Comunidad de Madrid, en vez de comunicarme de una vez la resolución arbitral, volvió a acusar recibo de mi petición de arbitraje, con la sorprendente notificación de que tenía diez días para volver a manifestar mi deseo de acogerme al arbitraje o archivarían mi reclamación; deseo que, no sin cierta indignación (que me cuidé de no manifestar), me apresuré a expresar en el impreso correspondiente, que, naturalmente, no evitó que siguieran llegándome las consabidas facturas mensuales de Auna, con o sin amenazas de Effico, y que la Junta no arbitrara.

Di cuenta de todo ello en escrito a la propia Junta de Arbitraje de la OMIC Central (Comunidad de Madrid), fecha 17 de enero de 2005, pidiéndoles que arbitraran de una vez y que todo esto me parecía un posible delito de extorsión, y sólo me respondieron que no tengo derecho a proceder contra Auna por posible delito de extorsión; porque el hecho de que acepten el arbitraje (que los de Auna han aceptado, por tanto) no les obliga a detener sus acciones legales. O sea que, en Auna, saben perfectamente lo que ocurre y siguen enviándome recibo tras recibo durante más de un año, mientras los de la Junta de Arbitraje, al año de solicitarlo, no arbitran.

¿Qué hay detrás de esto? Nunca he creído en las conspiraciones –aunque haberlas las haya- pero ¿tendrá que ver con la suculenta cuenta de resultados declarada hace meses por Auna? ¿Conseguirán así el dinero? En todo caso, no olvide mi experiencia, amigo: si quiere emociones, no busque en otra parte; firme un contrato con Auna. Al año de darse de baja, puede que siga como yo, sin saber qué va a ocurrir no se sabe cuándo.

José ANDRÉS-GALLEGO

DNI 2807396 Q