

SOCIEDAD

## Recibe una factura de más de 60.000 euros de Movistar sin ser cliente

A pesar de alertar de la grave incidencia, la compañía cargó el importe en su cuenta corriente, según la clienta

EP / MADRID  
Día 02/12/2010 - 19.24h

Una usuaria ha recibido una factura de una compañía telefónica por valor de **61. 858 euros** a pesar de que no es cliente de ésta desde hace cinco años. Según la Unión de Consumidores de España en Asturias (UCE-Asturias) la factura fue cargada a pesar de que la compañía tenía conocimiento de la incidencia.

La operadora, por su parte, coincide en que se tramitó por error un cobro por esta cantidad pero que no se envió la factura. La UCE-Asturias explica que la ciudadana afectada fue cliente de Movistar hasta hace cinco años y, por este motivo, la compañía disponía de los datos bancarios para cobrar la factura. Asegura que la denunciante puso en conocimiento de la compañía el error al recibir la factura pero **la compañía habría seguido adelante con el cobro de los 61. 858 euros, retirándolos de la cuenta.**

La usuaria, que iba a realizar reformas en su casa, contaba con una alta cantidad de efectivo en su cuenta. **Al ir al banco comprobó que se había procedido a retirar el importe** de su cuenta pese a tener una incidencia al respecto, siempre según la UCE. La usuaria dio orden de retrotraer el cargo y avisó a su banco sobre la incidencia. La unión de consumidores asegura que la organización y la afectada han tratado de ponerse en contacto con la compañía para transmitirles sus quejas y pedir que solucionen la confusión. La UCE de Asturias tiene la intención de presentar sendas denuncias ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y ante la Agencia española de protección de datos.

La versión de Movistar es diferente. Una representante de la operadora declaró que se quedaron muy sorprendidos al recibir la noticia de la reclamación de esta usuaria. Según Movistar, el departamento de cobros efectivamente tramitó el cobro de una factura por este mismo importe, 61.858 euros. La operadora indica que se realizaron los trámites a mano y que por error se introdujo el número del cliente al que correspondía con un dígito cambiado. El elevado importe sí era correcto. Sin embargo, Movistar indica que inmediatamente fue consciente del error y que se ordenó a la entidad bancaria el bloqueo del recibo.

Por este motivo consideran que la factura no debería haber llegado a la usuaria. La compañía se pondrá en contacto con la UCE para aclarar la cuestión y solucionar el problema con la afectada.