



Un usuario solicitó un cambio de compañía telefónica y sigue esperando línea

//Decidí cambiar de compañía telefónica y solicité la portabilidad de mi número de teléfono fijo. Días después me comunicaron que ya se habían realizado todas las gestiones y mi anterior compañía constató la baja. La cuestión es que va pasando el tiempo y no tengo línea. He llamado a mi compañía, pero no me responden. ¿Qué puedo hacer?//

Pasos para crear una comunidad de propietarios

//Vivimos en un edificio de tres alturas y somos únicamente seis vecinos. No solemos reunirnos, pero ahora tenemos que hacer algunos arreglos en la casa y no nos ponemos de acuerdo. Hemos pensado que deberíamos tener un administrador y un libro de actas. ¿Qué pasos tenemos que seguir?//

Ante casos como éste, hay que enviar una reclamación al Servicio de Atención al Cliente de su actual operadora por burofax con acuse de recibo o acudir a los Servicios de Consumo de su municipio o provincia. Desde estos servicios públicos intentarán mediar en el conflicto y comunicarán fehacientemente su reclamación a la operadora.

En situaciones como la descrita, lo habitual es que, aun sin servicio telefónico, algunas operadoras cobren la primera factura y las sucesivas por cuotas mensuales de telefonía fija y ADSL. Si los usuarios no pagan, se encuentran con reclamaciones de empresas gestoras de cobros en nombre de la operadora, a pesar de que ésta no presta el servicio. Por eso, el interesado debe dejar constancia cuanto antes de su reclamación. La norma que regula el procedimiento de resolución de conflictos en este sector determina que los abonados deben formular sus quejas o reclamaciones en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive.

Según esta norma (REAL DECRETO 424/2005, de 15 de abril), si en el plazo de un mes no obtiene respuesta satisfactoria del operador, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o, en un máximo de tres meses desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, responsable de resolver y notificarle su resolución en seis meses.

Conviene que el afectado reclame solicitando el funcionamiento del servicio con inmediatez o, si lo prefiere, la baja por incumplimiento con la consiguiente extinción del contrato. Como alegaciones, puede utilizar el plazo de conexión inicial que figure en el contrato y el incumplimiento de la operadora, y con ello solicitar que no le facturen la cuota por el periodo sin servicio y/o la indemnización que pudiera constar en el contrato por retraso. En caso de tramitar la baja por incumplimiento de la operadora, deberá ser inmediata y el abonado deberá iniciar la reclamación por incumplimiento conforme a los plazos y pasos del RD 424/ 2005 que acabamos de indicar. <

Para crear una comunidad de propietarios se precisa de un edificio dividido en pisos independientes que pertenezcan a distintas personas y que cuente con el título constitutivo de la propiedad horizontal. Este título se inscribe en el Registro de la Propiedad, describe el edificio y los pisos, e incluye la cuota o coeficiente de participación de cada uno de ellos y, en ocasiones, los Estatutos con normas que rigen la comunidad.

El primer paso es acudir al Registro de la Propiedad que corresponda a la finca y solicitar copia del título constitutivo de la propiedad horizontal. Luego deben adquirir un Libro de Actas y pedir que lo sellen en el citado Registro. Tras ello, hay que convocar una junta de propietarios y nombrar presidente y administrador por un año, por elección o por sorteo.

Ambos cargos pueden recaer en la misma persona si así lo acuerdan. también hay que definir cómo seguirán los turnos de estos cargos. Además, necesitan solicitar en Hacienda el CIF de la comunidad. Para ello lo habitual es cumplimentar un impreso censal (se facilita en Hacienda) firmado por el presidente y llevar el Libro de Actas, copia de la primera pagina de éste, copia del Acta del nombramiento de presidente y copia del DNI del presidente.

En la junta también se debería aprobar una cuota para gastos ordinarios, una contribución para constituir un fondo de reserva, la autorización al presidente para abrir una cuenta bancaria de la comunidad y pasar la titularidad del suministro eléctrico a la comunidad de propietarios domiciliando el pago en la cuenta bancaria común. <

CONSULTORIO
Escríbanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema

- > Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de CONSUMER EROSKI sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias.
- > Envíenos una carta explicando su problema. Adjunte fotocopias de la documentación que disponga relativa al caso.
- > La única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

