



aprenderaprogramar.com

¿Errores informáticos? Sí, y reclamaciones en bancos, seguridad social y compañías telefónicas... (CR00104A)

Sección: Zona Crash

Categoría: Artículos para no dormir

Fecha revisión: 2029

Autor: César Krall

Resumen: A veces suceden cosas curiosas. Y a veces suceden varias cosas curiosas muy seguidas una detrás de otra. Esta es una historia relacionada con errores informáticos en bancos, en la seguridad social y en compañías telefónicas.

A veces suceden cosas curiosas. Y a veces suceden varias cosas curiosas muy seguidas una detrás de otra. Esta es una historia de lo que me ocurrió en un periodo de dos o tres semanas relacionada con errores informáticos en el cajero automático de un banco, en la seguridad social y en una compañía telefónica.



No voy a dar los nombres de las empresas porque no los considero relevantes: basta con decir que son grandes empresas, y que este tipo de cosas suceden en todas ellas, no solo en una en particular. En este caso las anécdotas están relacionadas con cobros indebidos; menos mal que no me dieron por muerto... que es otra cosa que también sucede con cierta frecuencia.

EL COBRO DUPLICADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y LA RECLAMACIÓN

Las personas que trabajamos por cuenta propia en España (auto-empresarios, autónomos) pagamos una cuota mensual al estado, que permite entre otras cosas trabajar legalmente o tener derecho a asistencia sanitaria. La otra modalidad de trabajo es el trabajo por cuenta ajena, en la que una empresa contrata a una persona (lo más habitual es que sea en el denominado régimen general), siendo en este caso la empresa la responsable de pagar las cuotas del trabajador a la Seguridad Social, organismo responsable de estos asuntos. Muchas veces se alternan (o se superponen) periodos de trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena, lo que supone que se producen altas y bajas en el régimen de autónomos o en el régimen general.

Esta situación fue precisamente la que desencadenó la primera anécdota de la serie. Y es que tras la última baja que realicé en el régimen de autónomos me encontré con un cobro "extraño" en mi cuenta bancaria. El caso es que llevaba varios meses trabajando como autónomo y en el último mes, que coincidió con el cambio de año, aparecieron dos cargos, uno por el importe habitual de la cuota mensual y otro por un importe parecido, aunque no exactamente igual. El importe no superaba los 500 eurillos, pero... obviamente me quedé extrañado por ese "cargo misterioso".

Me puse en contacto en mi asesoría con la persona que me lleva los trámites legales y le consulté a qué se podía deber el cobro. La respuesta fue que "ni idea" pero que consultaría personalmente en la seguridad social y me informaría. Tras un par de días, esta persona me comunica que al parecer se trataba de un "cobro duplicado" debido a un error informático y que para que me reintegraran el dinero debía de presentar una reclamación y esperar a su resolución. No me parecía muy razonable que si el error era de ellos, me quedara yo sin el dinero y "esperando", así que me puse en contacto con mi banco para tratar de que devolvieran el recibo. Otro par de días de trámites y la respuesta que me da mi banco es que no pueden devolver el recibo porque ya ha pasado el plazo máximo, cosa que tampoco entendí mucho puesto que no habían pasado aún 15 días desde el cargo. Finalmente, presenté una reclamación a través de la oficina virtual de la seguridad social y me quedé "esperando".

EL COBRO POR ERROR EN EL PROCESADO DE LA COMPAÑÍA TELEFÓNICA Y LA RECLAMACIÓN

Cuando uno contrata un servicio con una compañía telefónica todo son facilidades. Normalmente basta aportar un documento identificativo, número de cuenta y poco más para que en unos minutos nos den de alta una línea. Otra cosa distinta es cuando pretendemos dar de baja una línea. En este caso los papeles se pierden misteriosamente, los trámites duran días y días, y cuando tratas de preguntar nadie sabe nada de lo que ha pasado. Bueno, la historia comienza cuando traté de dar de baja una línea de datos (una línea usada para conectar un portátil a internet con un módem). Siguiendo las instrucciones de la compañía, les hice llegar el escrito comunicando la baja a la que debían dar trámite en dos días hábiles. Pasada más de una semana y viendo que la línea seguía de alta, me puse en contacto con el servicio de atención al cliente para tratar de recabar información. Después de entretenerme con músicas de diferentes tipos, todas ellas muy agradables, y de hablar con varios operadores, la última persona en atenderme me indica que “no les consta” la solicitud de baja. Le solicité por favor que tomara nota de mi solicitud vía telefónica, a lo que me respondió que mejor volviera a enviar el fax solicitando la baja. Y como no era la primera vez que me sucedía algo parecido, le indiqué que presentaría una reclamación “para que les constara la solicitud”. Me personé en una tienda de ventas de la compañía y les pedí el libro de reclamaciones. Por suerte, algunas compañías siguen manteniendo tiendas físicas donde se puede pedir libro de reclamaciones, si este trámite se tuviera que hacer vía internet... me temo que la mayoría de las reclamaciones se perderían. Aporté copia de la documentación que les había hecho llegar en su día y expuse el motivo de la queja. Al par de días se había hecho efectiva la baja.

Sin embargo, aún quedaba una pequeña sorpresa. En este caso lo que me esperaba era comprobar cómo en la siguiente factura me llegaba un cargo adicional por importe de 6,00 euros cuyo concepto era “recarga por cambio a tarjeta”. Obviamente me quedé extrañado, puesto que yo no había hecho ningún cambio a tarjeta y ninguna recarga. Otra vez al teléfono con el servicio de atención al cliente, me informan de que se trataba de un “error informático”. Que como procedimiento interno en la compañía, antes de la baja se procedía a un cambio a tarjeta, pero que ese cambio formaba parte de un proceso interno sin cargos para el cliente. Me pidieron que “esperara” a la próxima factura, en la cual me harían el descuento del cobro por ese error en el procesado.

EL COBRO FANTASMA EN EL CAJERO AUTOMÁTICO Y LA RECLAMACIÓN

Quienes usan habitualmente el sistema de cajeros automáticos en España, saben que es muy difícil que un cajero automático falle. Difícil, pero no imposible, como demuestra este pequeño “suceso”. El caso es que me habían hecho llegar una tarjeta de débito nueva ya que la que tenía en uso caducaba. Para dar de alta la nueva tarjeta, debía acercarme a un cajero automático y realizar una sencilla operación. Eso fue lo que hice. Intenté inicialmente extraer 10,00 euros del cajero para comprobar que la tarjeta funcionara. El resultado fue que la operación quedaba cancelada y el cajero no hizo entrega alguna de dinero. Pensé que quizás me había equivocado, que debía hacer primero una petición de saldo para activar la tarjeta y después solicitar el dinero. Así hice, realicé la petición de saldo y posteriormente pude obtener sin problema los 10 euros del cajero.

La sorpresa fue cuando pasados un par de días revisé el extracto bancario y comprobé que había dos cargos de 10 euros en la cuenta. Es decir, el cargo por la operación abortada y el cargo por la operación

real... Menos mal que no había intentado sacar 600 euros porque lo mismo hubiera pasado. Obviamente 10 eurillos no son una cantidad relevante. El problema es que eran míos, y no del banco, y fueran 10 o fueran 3 no me parecía correcto ese cargo duplicado. Por suerte tenía los justificantes en papel de las dos operaciones: la cancelada y la ejecutada. Presenté una reclamación a través del servicio de atención al cliente en internet comunicándoles la incidencia y me quedé a la espera. Me daban opción a elegir el sistema de respuesta del banco, y elegí que fuera por correo postal. A veces echa uno de menos el papel.

LA RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES

La seguridad social tardó varios meses en devolver el cobro duplicado. El detalle por su parte fue que me abonaron unos cuantos eurillos de más en concepto de intereses de demora. Pero el funcionamiento fue correcto.

La compañía telefónica descontó el importe cobrado indebidamente en la factura del mes siguiente.

Y la entidad bancaria hizo la devolución del importe fantasma no entregado por el cajero automático en un par de semanas, y además respondieron por correo postal informando de la resolución de la incidencia.

LAS PREGUNTAS CÓSMICAS

Este artículo cuenta algunas anécdotas que consideradas por separado no tienen demasiada relevancia, aunque si te suceden muy seguidas en el tiempo te hacen reflexionar. ¿Funcionan las cosas? Y si funcionan, ¿funcionan de milagro? ¿Todos los malfuncionamientos son errores informáticos? Y si son errores informáticos, ¿alguien tiene la culpa de esos errores o simplemente la culpa la tiene esa cosa abstracta denominada informática? No tenemos respuesta para estas preguntas, los errores informáticos son un agujero negro insondable donde caen todas aquellas cosas indescifrables... La única recomendación que podemos dar a los que ven cómo algún dinerillo se les va por ese agujero negro es que presenten una reclamación. Y que esperen...

Más historias Crash en [aprenderaprogramar.com](http://www.aprenderaprogramar.com) -- > Zona Crash ó en la dirección web: http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=12&Itemid=53