

Pepito Grillo
C/ Rue del Percebe, 13
C.P. 12345 - xxxxx

Teléfono: 6XX XXX XXX
DNI: XXXXXXXX-X

En xxxxx, a 30 de enero de 2010

Estimado Sr/Sra,

Le envío el presente escrito como reclamación por una serie de disconformidades sobre el servicio de telefonía móvil prestado por Vodafone España sobre mi línea 6XX XXX XXX. Concretamente por los siguientes motivos:

- Disconformidad por la factura recibida
- Preselección no solicitada
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Interrupciones en el servicio

Cansado de los múltiples problemas acaecidos en los últimos meses, le informo de que he procedido a realizar la portabilidad de mi número de teléfono a otro operador, a pesar de haber sido cliente de Vodafone durante 10 años y pesar sobre mi línea un contrato de permanencia que me supondrá una penalización económica de 70€+IVA, según la información que me han indicado sus operadores en el teléfono de atención al cliente 123. Esta portabilidad se hará efectiva el día 2 de febrero de 2010, momento en el que se abre la ventana de tiempo para el cambio de operador.

Sin embargo, veo necesario aclarar y solucionar los problemas surgidos durante el periodo como cliente de Vodafone España, especialmente en el último periodo de facturación, y ese es el motivo del presente escrito.

CURSO DE LOS HECHOS

17 de noviembre de 2008

Se me activa, sin mi solicitud previa ni consentimiento, el servicio DictaSMS. Procedo a llamar al 123, y tras una larga conversación, el operador que me atiende se niega a desactivar el servicio. Accedo al panel de control de Mi Vodafone y lo desactivo con dos clicks para evitar seguir perdiendo el tiempo al teléfono.

16 de noviembre de 2009

Se me activa, sin mi solicitud previa ni consentimiento, el plan de datos "Tarifa Plana Internet en el móvil" con un coste de 12€/mes. Procedo a llamar al 123, pero el operador me anuncia que tienen problemas técnicos y no me pueden hacer ningún cambio hasta el día siguiente. Accedo al panel de control de Mi Vodafone y lo desactivo con dos clicks.

5 de enero de 2010

Procedo a activar la "Tarifa Plana Internet en el móvil" de 12€/mes desde Mi Vodafone, ya que ahora sí me interesa disponer del servicio. Puesto que fue activada previamente, aunque sin mi consentimiento, sospecho que no se me va a aplicar la promoción del primer mes gratuito. Promoción que, por otro lado, considero que me corresponde plenamente porque era la primera vez que solicitaba el servicio.

7 de enero de 2010

Se me activa, sin mi solicitud previa ni consentimiento, el plan de datos "Tarifa Plana Internet en el móvil Plus" con un coste de 15€/mes. Procedo a llamar al 123, y tras una larga conversación, el operador accede a volver a aplicar mi plan de datos previo, "Tarifa Plana Internet en el móvil" de 12€/mes, no sin múltiples pegas.

23 de enero de 2010

Inicio la portabilidad a Simyo, modelo contrato.

27 de enero de 2010

Compruebo en la factura online de Mi Vodafone que efectivamente no se me ha aplicado la promoción del primer mes gratuito de la "Tarifa Plana Internet en el móvil", facturándome la parte proporcional empleada durante mi periodo de facturación.

28 de enero de 2010

Se me activa de nuevo, sin mi solicitud previa ni consentimiento, el plan de datos "Tarifa Plana Internet en el móvil Plus" con un coste de 15€/mes. Procedo a llamar al 123 y el operador me vuelve a restaurar mi tarifa previa, "Tarifa Plana Internet en el móvil" de 12€/mes, esta vez sin pegas. Accedo a Mi Vodafone y compruebo que sigue activada la tarifa "Plus", más cara. Vuelvo a llamar al 123 y me realizan de nuevo el cambio. Sin cortar la llamada accedo a Mi Vodafone, y para mi asombro compruebo que sigue estando activa la tarifa "Plus".

Mientras tanto me derivan a Facturación para solucionar el problema de la promoción en el plan de datos. Expuestos los hechos se acuerda rápidamente un arreglo económico, y aprovecho para comentar mis problemas con la desactivación de la tarifa de datos "Plus". El operador que me atiende intenta el cambio repetidas veces, sin éxito. Contacta con el Departamento Técnico y reconocen que es un problema común que le está ocurriendo a algunos clientes. Me recomiendan realizar una reclamación desde Mi Vodafone.

Envío una reclamación con ID XXXXXXXX, solicitando el cambio "Tarifa Plana Internet en el móvil Plus" por "Tarifa Plana Internet en el móvil", a lo que se me responde que trasladan el problema al Departamento Técnico con incidencia nºXXXXXXXXX.

29 de enero de 2010

Recibo un mensaje SMS que indica *"Se ha realizado con éxito su operación de Desactivación de MMS"*. Sospecho que se me ha dejado sin tarifa plana en datos, por lo que procedo a desactivar en mi teléfono la comprobación periódica de emails y todas las conexiones de datos.

Intento acceder a Mi Vodafone para comprobar el plan de datos, pero me indica "Número Vodafone no válido" y no me lo permite. Llamo al 123, y el operador que me atiende me indica que no puede comprobar nada porque no le aparezco como cliente vigente, y me informa de que mi línea está desconectada. Sin embargo, hasta el día 2 entiendo que sigo siendo cliente de pleno derecho de Vodafone.

Intento acceder al panel de configuración "Mi 123" desde el teléfono, marcando *123#. Recibo un mensaje SMS que indica *"Límite de Consumo superado, ampliolo en 10e ese mes marcando *167#. Una vez ampliado podrá acceder a Mi 123 marcando *123# y la tecla de llamada"*. Este mensaje me pone en alerta, pues yo no tengo ningún límite de consumo establecido. Realizo una consulta de consumo marcando *131#, donde figuran 67,62€ en datos en tan solo 7 días, ya que mi ciclo de facturación comienza el día 22 de cada mes. Mi sobresalto es mayúsculo.

Aun sigo pudiendo realizar y recibir llamadas, pero compruebo que la numeración corta de Qtal! ya no funciona. Sin Qtal! activo, sin saber si los números VIP siguen funcionando, sin saber qué plan de datos se me está aplicando ni con qué tarifa se me van a facturar las llamadas, decido apagar el teléfono y retirar la tarjeta SIM del mismo. Empiezo a temblar por las múltiples meteduras de pata de los operadores que me han atendido y sus consecuencias en mi próxima factura.

RECLAMACIONES

Ante los hechos descritos en el punto anterior, donde se informa de las múltiples activaciones de servicios no solicitados, de problemas para desactivarlos posteriormente, de errores de los operadores gestionando mi línea de teléfono, y de la desconexión prematura de la misma, solicito:

- Que en la factura del periodo comprendido entre el 22/01/2010 y el 2/02/2010, **no se me facture ninguna conexión de datos**, ya que debería haber tenido activa la "Tarifa Plana Internet en el móvil" en todo momento. Si no ha sido así, ha sido por errores en los operadores que han estado modificando las preferencias de mi línea de teléfono. Como cliente, en ningún momento he solicitado desactivar la tarifa plana ni contratar una modalidad superior.

- Que no se me facture **ningún cargo en concepto de activación y uso del servicio "Tarifa Plana Internet en el móvil Plus"**, ya que se trata de un cambio no solicitado realizado sin mi autorización ni consentimiento.

- Que **se me facturen las cuotas pertinentes hasta el día 29/01/2010**, momento en el que según el operador que me atiende en el 123, dejo de ser cliente de Vodafone España y se me desconecta del servicio, y no hasta el día 2/02/2010.
- Que **se me proporcione una explicación por escrito de por qué** a día 29/01/2010 dejo de tener activos varios de los servicios proporcionados por Vodafone España (Qtal!, Mi Vodafone, acceso al 123) y **figuro como cliente desconectado**, cuando debería seguir siendo cliente de pleno derecho hasta el 2/02/2010 con todos mis servicios disponibles, incluida la posibilidad de que me atiendan en el número de atención al cliente 123 y me informen de los planes de precios que se me están aplicando.
- Que sí se me facture la parte proporcional de la "Tarifa Plana Internet en el móvil", ya que se llegó a un **arreglo económico por este concepto con el departamento de Facturación, que debería ser aplicado automáticamente** en mi próxima factura.
- Y en general, **solicito que se revise mi caso y que se examine mi próxima factura** (del 22/01/2010) antes de realizar su emisión, para asegurar que los conceptos facturados son los correctos a pesar de todos los errores ocurridos.

Agradeciéndole de antemano su atención, y sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Pepito Grillo
DNI: XXXXXXXX-X
Teléfono: 6XX XXX XXX