

Madrid, a 6 de Abril de 2006

A la Atención de: Departamento de Reclamaciones

Muy Señores Mios,

Me veo en la desagradable situación de tener que redactar y enviar este escrito como último recurso antes de proceder a ejercer mi derecho a presentar una denuncia ante el Tribunal de Consumo y/ó cualquier órgano competente para este tipo de incidentes.

Desde hace aproximadamente un año soy cliente de servicio postpago de su empresa, en un primer término como cliente particular, bajo un contrato de permanencia de 18 meses suscrito por la adquisición de un terminal Motorola V180.

En el mes de Enero 2006, a través de su página web disponible en Internet, descubrí los servicios de Datos que ofrecen, de forma especial aquéllos servicios relacionados con los servicios de Correo a través del dispositivo Blackberry. Me llamó especialmente la atención una promoción que tenían en la cual se incluía este dispositivo por un precio promocional inferior a los 40€.

Debido a la escasa y escueta información de la cual se dispone en la página web, decidí llamar al CAC en el número 470, en el cual se me informó que dicho servicio sólo estaba disponible en contratos de "Amena Empresas", y que tendría que realizar un cambio de titularidad para disfrutar dicho servicio. A mi pregunta de si había algún tipo de requisito especial, la persona que me atendió me confirmó que no existía ningún problema, cualquier contrato de "Amena Empresas" era válido para dicho servicio, así como me confirmó que el cambio de titular conllevaba un tiempo inferior al mes.

Aquí comienzan los problemas; el cambio de titularidad de la línea tuvo un gran retraso que dilató el tiempo inicial inferior a un mes hasta más de un mes y medio, por problemas internos en su departamento de "Cambio de Titularidad". Para ser explícito, dicho cambio me conllevó más de dos horas pérdidas en llamadas a su CAC, y el envío de varios Faxes con la información requerida para realizar el cambio, sin olvidar que también envié por correo la documentación. Por si quieren más detalles, a día de hoy tengo 3 sobres de cambio de titularidad en casa y 2 faxes enviados, así como el que ya envié por correo. ¿Muy poco serio verdad?

Aunque la situación ya no era de mi agrado, un error se puede disculpar en una empresa en la que todos los procedimientos pasan por varias personas, aunque permitanme que les aconseje un poco de movilidad en ese aspecto, es bastante desagradable tener que perder tanto tiempo por un cambio de titular.

Una vez conseguido dicho cambio, y por indicación de la persona que me llamó para confirmarme la realización del procedimiento, llamé de nuevo al CAC para abrir

una incidencia sobre el tiempo de retraso y para solicitar dicha promoción de Correo, que por el tiempo que demoró el cambio, ya no estaba disponible.

En este momento empiezan los problemas. En un primer momento me llaman para confirmarme que se me envía dicho dispositivo; dos días después me vuelven a llamar para decirme que no pueden enviarlo porque necesito un mínimo de 3 meses de contrato "Empresas" para disfrutar del servicio. ¿En qué momento me habían informado de ello? Como comprenderán, le indico a la persona que me llama que no estoy de acuerdo, lo notifica y ahí termina la conversación. Dos días después me vuelven a llamar para indicarme que ha sido un error y que me envían el dispositivo. Ese mismo día, por la tarde, me vuelven a llamar para decirme que no pueden enviarlo, el motivo es que requiere tener dos contratos específicos de "Amena Empresas", casualmente aquéllos contratos que tienen un consumo mínimo mensual más alto.

¿En qué momento me informaron de todo esto? En ninguno, cuando llamé para informarme, en ningún momento, cuando abrí la incidencia, en ningún momento, y tampoco lo hicieron cuando me llamaron para indicarme el envío del dispositivo. Son demasiados errores para pensar que se trata de una falta de información, y me da miedo pensar que puedan mentir a sus clientes.

Ahora bien, quiero dejar claras las cosas, dado que a través del CAC y de su departamento de Bajas ha sido imposible. Yo, como cliente, no voy a cargar con la irresponsabilidad de la falta de información. Jamás hubiese realizado el cambio de titularidad de haber sabido que requería unos contratos que se quedan grandes para mi uso de la línea, con el consiguiente tiempo que me hubiese ahorrado en llamadas y desesperación al ver como era imposible realizar el cambio. Lo peor de todo es que Amena, como empresa, sea incapaz de ver los numerosos errores que ha cometido y en vez de dar una solución a uno de sus clientes, simplemente se quede quieta, sin buscar una respuesta para arreglar el daño que ha cometido.

Yo quiero ser muy claro, para que nadie se lleve a engaños. No pienso cambiar el tipo de contrato, porque en un principio no se me informó así, y dicho contrato es bastante más caro que el que tengo ahora. Tampoco pienso desistir en mi empeño por conseguir el servicio, que fue el origen de todos estos problemas. Si Amena no puede y no quiere buscar soluciones, por desgracia tendré que buscar soluciones para dar de baja la línea. No pienso consentir errores reiterados a los que no se da solución, y mucho menos voy a consentir que se me trate como un imbécil por teléfono por parte de sus asesores, creo que lo mínimo que merezco es respeto.

Aunque está muy claro que Clientes no pueden perder, parece que así lo quieren. No sólo quieren perder una línea, sino que además quieren dejar de ganar otras, como ya sabrán, la mala publicidad en el negocio de empresas hacen huir a la gente como ratas ante el fuego. Nadie quiere incompetencia ante los problemas, y se de lo que hablo dado que llevo más de 7 años con Movistar y nunca he tenido problemas de este tipo.

Si no pueden darme una solución, ó para ser más explícitos, si no quieren buscar ninguna solución, tendré que solicitar la baja de esta línea. Parece que en un principio esto les da igual, dado que como me indicó ayer un compañero en el departamento de

Bajas, al tener un contrato de permanencia, tendría que abonar una cantidad que a ustedes les viene bastante mejor que un cliente, visto lo visto.

No se lleven a engaños, no están cumpliendo con el servicio y están engañando a sus clientes, por lo que si no pueden darme una solución, solicitaré de forma legal la rescisión del contrato de forma unilateral, de forma que no tenga que abonar ningún tipo de penalización debido a la falta de servicio recibido. Por si tienen todavía alguna duda, también indicarles que en la localidad donde vivo, a menos de 25km de Madrid Capital, la cobertura es mínima y en la segunda planta de mi vivienda no puedo hablar con normalidad por culpa de esa baja cobertura. Eso, como supongo que ya sabrán, es motivo suficiente para rescindir el contrato de forma unilateral. Por supuesto, en ese caso, si lo desean, pueden pasar a recoger el teléfono móvil que en su día me enviaron.

Les rogaría que me además de llamarme para comunicarme el resultado de dicha reclamación, la envíen por escrito ya sea por correo ordinario, correo electrónico ó Fax. En caso de no hacerlo, será el organismo competente quién tuviese que reclamarles dicho escrito, con los costes asociados al procedimiento, que en caso de tener que llevarse a cabo, les solicitaré por la vía judicial.

Han conseguido destrozarse una relación de confianza de casi un año en menos de dos semanas, les felicito por ello. Me duele que comentan errores de forma diaria, pero me molesta de una forma mayor que no busquen soluciones para esos errores.

Datos de la línea:

Nº Teléfono: 685 42 60 54
Titular: Veliris Soluciones S.L.
CIF: B-84509900

Datos de Contacto:

Carlos Cordero Rodríguez
Director General
Veliris Soluciones, S.L.

Nºs Teléfono: 685 42 60 54, 619 04 57 55, 91 815 04 74, 91 815 34 58

E-Mail: carlos.cordero@veliris.com

Fax: 902 01 15 85

C/Camino Real, 26 2ªA – 28229 – Villanueva del Pardillo – Madrid

Les rogaría, por último, que cuando me llamen, se dirijan a mí como “Carlos” ó “Señor Cordero”, y no como “Señor Soluciones” ó “Señor Solución” como acostumbran a hacer, una enorme falta de educación.

Reciban un cordial saludo,



Carlos Cordero Rodriguez