

Att. Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Dept. Reclamaciones/Denuncias

D. \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_, como titular de las líneas de telefonía móvil: \_\_\_\_\_, mediante la presente

### EXPONE

1. Que el día 9 de abril de 2010, a través de la Tienda Online de la compañía Vodafone, solicité una portabilidad a Vodafone en modalidad postpago de la línea \_\_\_\_\_, perteneciente hasta entonces a la red de Movistar, en la modalidad prepago. Dicha portabilidad incluía un terminal Sony Ericsson X10 y el envío a domicilio de la nueva tarjeta SIM y dicho terminal, con un pago único de 49 € contra reembolso.

El número de pedido asignado por Vodafone es: \_\_\_\_\_

2. Que Movistar, en fecha 12 de abril, confirma el proceso de portabilidad hacia Vodafone, con fecha efectiva la madrugada del día 23 de abril.
3. El día 17 de abril, Vodafone cambia el estado del pedido \_\_\_\_\_, marcándolo como cancelado.

Ese mismo día, realizo varias llamadas a los teléfonos de Atención al Cliente tanto de Movistar como de Vodafone, así como al 902 53 53 00, teléfono correspondiente al servicio de Tienda Online de Vodafone. En estos se confirma, por parte de Movistar, que la portabilidad sigue su curso. Sin embargo, Vodafone afirma que se ha paralizado el proceso, por la ausencia de datos, los cuales no son capaces de facilitarme, por lo que me recomiendan vuelva a hacer el proceso de portabilidad desde el inicio.

4. El día 19 de abril, se vuelve a solicitar la portabilidad a través de la Tienda Online, tal y cómo recomienda el servicio telefónico de Vodafone. En esta ocasión se asigna el número de pedido: \_\_\_\_\_  
Ese mismo día 19, Vodafone, a través del número 22692, emite un SMS a la línea a portar, en la que notifica que se está procesando la portabilidad.
5. El día 21 de abril, Vodafone, a través del número 22692, emite un SMS a la línea a portar, en la que notifica que la portabilidad será efectiva el día 23 de abril.

6. El día 22 de abril Vodafone cambia el estado del pedido anteriormente citado a "Cancelado".

Ese mismo día, y tras llamar a distintos 902, servicios de Atención al Cliente, etc., por un lado Movistar asegura que la portabilidad sigue su curso, mientras que Vodafone mantiene una "incidencia" que le impide consultar el estado de mi pedido.

Se adjunta captura obtenida de la Tienda Online, en la que se detalla el estado de los pedidos.

7. El día 23, la línea \_\_\_\_\_ deja de estar operativa. Esta línea aparece como asignada a mi cuenta de cliente en Vodafone, habiendo comenzado su ciclo de facturación.

Después de llamar, de nuevo, al 123 (Atención al Cliente) y al 902 53 53 00, continúa la "incidencia" que impide conocer el estado de mi pedido. Ningún servicio de Atención al Cliente ofrece una solución viable, llegando incluso algunos operadores a cortar la comunicación.

Desde el 123 me aseguran que alguien se pondrá en contacto conmigo a lo largo del día, aunque me recomiendan tramite una reclamación a través del servicio Web.

8. Ni el día 23 ni el día 24 existe contacto por parte de Vodafone, al margen de diversas llamadas al 902 53 53 00, en el cual persiste la "incidencia" mencionada con anterioridad. Ante la consulta realizada en la zona de reclamaciones de Mi Vodafone, la respuesta obtenida es la siguiente:

*de* ac\_gestionweb <ac\_gestionweb@vodafone.es>  
*responder a* ac\_gestionweb@vodafone.es  
*para*  
*fecha* 24 de abril de 2010 10:39  
*asunto* Re: Mi Vodafone Particulares :: PERFIL\_CLIENTEPOSPAGO ::  
Reclamación [#6200853]  
*enviado por* vodafone.es

*Para sus consultas de puntos, póngase en contacto con nosotros llamando al 22114. El coste de la llamada al Servicio de Atención de Puntos Vodafone es de 0,15€ de establecimiento de llamada y de 0.15€ por minuto. Su horario de atención es de 8:00 a 24:00 de lunes a domingo. Muchas gracias por confiar en Vodafone.*

Este correo, a todas luces automático, se recibe en dos ocasiones como respuesta a dos incidencias presentadas.

9. En resumen, la línea \_\_\_\_\_ ha sido portada a Vodafone, aunque no se ha enviado el material necesario para poder proceder a su uso. Ningún sistema de Atención al Cliente ha sido capaz de ofrecer una solución, al contrario, el comportamiento de los mismos resulta en un claro desprecio al Cliente, desprecio que pasa por no asumir responsabilidades ante fallos como el descrito, hasta directamente usar sistemas

automáticos para la resolución de incidencias o cortar las comunicaciones cuando un usuario insiste para que se resuelvan problemas causados por el operador.

A pesar de no poder ser utilizada, al no disponer de SIM ni terminal adecuado, el ciclo de facturación de esta línea con el operador Vodafone ha comenzado en fecha efectiva de la portabilidad, lo que incurre en un cobro indebido por servicios no prestados.

En virtud de lo anteriormente expuesto, **SOLICITO**

1. Dada la imposibilidad reiterada por parte de los Servicios de Atención al Cliente de Vodafone, se solicita la restitución de la línea \_\_\_\_\_ a la compañía Movistar, en modalidad prepago, tal y como figuraba con fecha anterior al inicio de la portabilidad citada.
2. La anulación, y en su caso, reintegro de la facturación asociada en Vodafone a la línea \_\_\_\_\_, ya que en ningún momento se ha ofrecido el servicio facturado por causas imputables a la compañía.
3. La devolución de los importes facturados a la línea \_\_\_\_\_, desde la que se efectuaron las gestiones con Vodafone, por el concepto de las llamadas a los distintos 902 de atención al cliente, ya que debido a "incidencias" de las que no se informaba hasta transcurridos varios minutos, no era posible ofrecer el servicio solicitado.
4. Los correspondientes daños y perjuicios que se deriven de la imposibilidad de uso de la línea \_\_\_\_\_ durante el tiempo que ésta permanezca inhabilitada.
5. Que este Organismo inicie los procedimientos sancionadores a Vodafone que estime oportunos en virtud de lo expuesto anteriormente.

En \_\_\_\_\_, a 26 de abril de 2010