

Jaquelina \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\* Sevilla

13 noviembre 2018

Orange Espagne, S.A.U,  
Jean-Marc Vignolles / Servicio de Atención al Cliente  
Parque Empresarial La Finca  
Paseo Club Deportivo nº 1, Edificio 8  
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

*Muy señores míos:*

con la presente nos quejamos de lo siguientes :

- No cumplís con los acordado, cargándonos gastos injustificado (= robo).
- Tratáis a los clientes como si fuéramos unos idiotas.

Aquí detallamos los problemas pendientes y nuestra experiencia con vosotros:

### **28/9/18**

llamamos al 1565. Me quejo que por meno de 3MB nos hacéis pagar 30 € (estaba en Italia al confino con la Suiza y parece que temporalmente el móvil se ha conectado con datos de Suiza) No ofrecéis ninguna devolución a pesar que ya en el pasado hemos tenido varios problemas (ultima vez en julio `17 habéis cargado injustamente 31,25€ para un roaming inexistente).

Después de hablar con varios empleados, nos acordamos por un descuento en la tarifa.

Aquí la condiciones que vuestra empleada nos trasmite:

45€ en lugar del actual 58€, renuncia a las llamadas desde fijo (esta serán de pago), 50 minutos mas en la llamada del móvil principal (desde 200 a 250 minutos) un tablet en regalo (precio de envío 2€).

Acepto esta condiciones . Pido por curiosidad si en lugar del tablet no se podría un móvil barato.

Vuestra empleada me dice que si, pero que en lugar de 45€ saldrían entonces 46,5€ /mes.

Acepto. Tiempo llemada: 40 minutos.

**30/10/18** recibo la factura de jazztel. Esto contradice lo acordado en los siguientes puntos:

- Cuota dispositivo 1 de 24: 5,0004€ . (vuestra empleada había hablado de 1,5€ mas).
- Otros conceptos. Gastos de envío 9,9500€ (vuestra empleada había hablado de 2€)
- Nada de cambio en las cuotas fijas mensuales (40 minutos de llamada para nada)

**30/10/18** Vuelvo a llamar. Hablo con varias personas. Cada vez tengo que repetir lo sucedido.

Por fin parece que encuentro alguien que entiende la situación.

Le digo que quiero recibir la grabación de la llamada y que el móvil no lo quiero, que me digas como devolverlo. Me aconseja de esperar con la devolución del dispositivo. De empezar un expediente y que probablemente se soluciona el asunto. Sobre la grabación me dices que en 3 días nos contactarán para escuchar la conversación en cuestión.

Yo no me fio mucho. Me dices que puedo comprobar el expediente en la pagina web.

Efectivamente aparece el expediente N. 185596645 .Estado: "en curso". Resolución: En estudio, pendiente de resolución" .

Pero no hay ningún documento que se pueda abrir y que detalle lo acordado. Total 25 minutos de llamada.

Sucesivamente no escuchamos mas nada. De vez en cuando miramos la web para ver si hay novedades.

**12/11/18** esto lo que vemos en vuestra web.

expediente N: 185596645. Estado: Cerrado. Fecha cierre: 09-11-2018. Resolución: Ofrecido Compromiso – Servicio Fijo: Coste informado incorrecto

!Nosotros no hemos recibido ninguna información! Parece que Orange/jazztel soluciona los asuntos por su cuenta y lo impone a sus clientes.

**12/11/18** Volvemos a llamar a vuestro servicio de clientes. Parece que ninguno esta al tanto. Otra vez explicamos la situación desde el comienzo. Pedimos al empleado que nos explique porque resulta solucionado si no hemos recibido nada.

Después de varias palabras fuera de tema me pasa otra persona.

Esta me pide de volver a explicar . Le digo que ya hemos explicado lo suficiente y que me pase una dirección de correo, así puedo detallar de manera definitiva lo sucedido y no volvéis a hacernos repetir todo otra vez.

El insiste diciendo que puede ayudarnos pero que necesita que se lo explicarnos una vez mas.

Nos acordamos que será la ultima vez. Y así cuento otra vez toda la historia.

Le explico ademas que quiero escuchar la grabación de la primera llamada. Esta vez me dices que no se puede. Le pregunto porque antes si y ahora no. Pero empieza con otro asunto ignorando el tema.

Entonces le vuelvo a preguntar como es posible que la incidencia este solucionada si nosotros no hemos recibido nada. El mismo parece sorprenderse, y pregunta si no hemos recibido algún documento. Después vuelve como acostumbre a contar cosas no pertinente a la pregunta. Al final me dices que espere, que tiene que informarse. Esto estafador, en lugar de irse a informar nos pasa con otra persona sin contarle nada.

La nueva empleada empieza otra vez como los demás. Que le contemos que ha pasado. Le digo que lo he ya repetido 6 veces. Le explico que estamos cansado de repetir siempre lo mismo. Que ya hemos hecho una excepción con su compañero. Y que si quieres se lo pida a el.

Ella contesta cambiando de tema, ignorando nuestras palabras y sigue repitiendo sus discursos.

Resultado 40 minutos de telefoneada para nada.

Hacer repetir a los clientes la mismas palabras como se fuéramos loros es tratarnos de idiotas.

Ademas nos contáis una barbaridad de informaciones falsas y parece que instruís a vuestro empleados la mala costumbre de contestar fuera de tema.

Aquí tenéis el móvil que habéis enviado. Ninguno en esta casa ha hecho un pedido de móvil con estas condiciones.

Ademas os rogamos:

devolver dentro de 30 días los importes que nos habéis sacado sin autorización (= robo).

Devolver dentro de 30 días el importe de gasto de envío del presente.

Si queréis resolver de manera directa con nosotros el asunto, que sea exclusivamente por escrito.

Jaquelina \*\*\*\*\* y Giorgio \*\*\*\*\*