

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y SOC. DE LA INFORMACIÓN
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES
N/REF RC1025345/15/PVD FIJO – Reclamación sobre paquete de voz + datos
Asunto: ALEGACIONES SOBRE INFORME OPERADOR.
Titular: FRANCHESCO ROSSINI DNI XXXXXXXX

A LA ATENCIÓN DEL JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Buenos días:
en relación al informe emitido por el operador ONO-VODAFONE-ONE, quiero alegar que:

1. El operador se contradice:

- primero afirma que “no es posible la aplicación del precio reclamado dado que dicho precio nunca ha existido en la oferta de Vodafone Ono”

- luego, el operador implícitamente reconoce haberme cobrado en exceso puesto que bajo mi insistencia llamando al 1400 en el mes de junio 2015, se ve obligado a devolverme lo que me cobró de más en los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio 2015. La factura AU15-F-032232 adjunta por ambas partes, y en poder de Vuestra oficina, lleva textualmente ERROR TARIFA BASE encima del listado de las cantidades devueltas.

- ¿cómo calcula el operador la corrección a mi favor de los 4 recibos anteriores? Lo hace sobre la base de la oferta que me hizo ONO el 19 de marzo 2015, justamente la que ahora niega. Es decir, sin haberlo querido, admite el operador mi argumento de que existe una oferta aceptada por mi trámite contrato a distancia desde el 19 de marzo 2015. Dicho contrato a distancia (fue por teléfono) prevé una tarifa de 32,90€ de Marzo hasta Julio 2015 y 43,40€ de Agosto hasta Marzo 2016.

2. El operador sigue ocultando copia duradera obligatoria del contrato a distancia del 19 de marzo 2015 bajo la excusa de problemas técnicos. Hace 10 meses que tengo derecho a la transcripción de dicho contrato. Cito textualmente la Ley 3/2014, de 27 de marzo de Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Artículo 98. Requisitos formales de los contratos a distancia

parr. 6. “En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera”

parr. 7. “El empresario deberá facilitar la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes [...]”

parr. 9. “Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere.” El plazo que el Real Decreto 899/2009, de 22 mayo establece en su artículo 26 párrafo 3 es:

“En caso de contratación telefónica, si el usuario final se acoge a una oferta que prevea la aplicación de condiciones distintas a las condiciones generales publicadas conforme al artículo 12.1, el operador deberá enviarle, en el plazo de 15 días desde que se produzca la contratación, un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración.”

3.

El operador afirma el falso cuando en su informe dice haberme avisado en abril 2015 del aumento de precios a 60,73€ : no lo ha probado ni puede, pues la primera noticia pública de cambio unilateral de tarifas aparece en la factura de Julio 2015, y además ninguno de los recibos que me cobró desde entonces lleva tarifa de 60,73€ ni 45€ como quiere aparentar en una publicidad de Julio 2015, sino que me está cobrando desde Agosto 2015 el importe de 50,19€+Iva en lugar de lo pactado 43,40€ +Iva. Por enésima vez, el operador no aporta ningún documento aceptado por mi que sustente lo que afirma. Tampoco puede VODAFONE-ONO invocar consentimiento silencioso, puesto que la Ley 3/2014, obliga en su Artículo 101 al consentimiento expreso y documentado.

4. Tengo derecho a que mi contrato del 19 marzo 2015 se respete y se cumpla puntualmente hasta su vencimiento en Marzo de 2016. Exijo la devolución del cobro abusivo, es decir la diferencia promedio de 7,50€ por cada factura multiplicado 8 facturas, puesto que el importe cobrado por el operador desde Julio 2015 ha empezado con 50,19€ en agosto y subido ahora a 51,45€, contra los 43,40€ aceptados. Me debe el importe de 7,50€+iva x 8 meses = 72,60€. A este propósito, la Ley 3/2014, que está por encima de ONO, obliga en su Artículo 101 al consentimiento expreso y documentado, y yo en ningún momento renuncié a la tarifa aceptada el 19 marzo 2015.

Incluso las condiciones generales de ONO (CCGG Mayo 2014) reconocen:

“2. TARIFAS Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO: Los productos se prestarán conforme a las tarifas establecidas por nosotros y aceptadas por usted.” (subrayado mío).

5.

A la luz de las leyes vigentes y consideraciones expuestas, es evidente que yo me encuentro del lado de la legislación española y el operador la está incumpliendo: además VODAFONE-ONO-ONE ha secuestrado el contrato a distancia del 19 de marzo 2015 para poderlo incumplir, siendo esto un abuso que no se debería de permitir.

Saludos cordialmente,

Firmado:

en Sevilla, a 28 de Enero de 2016