MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y SOC. DE LA INFORMACIÓN
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asunto: Reclamación Paquete de voz + datos VODAFONE.

Titular: FRANCHESCO ROSSINI, DNI XXXXXXXXX

A LA ATENCIÓN DEL JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Quisiera reclamar la devolución de las cantidades detalladas más abajo, pues por el mismo motivo he ganado dos (2) reclamaciones sin que Vodafone haya enmendado sus recibos, es decir mantiene el sobrecargo incluso después de las dos resoluciones de la **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES**, obligándome a seguir reclamando cada mes, y sin recibir sanción ninguna por ello (sanción que he solicitado y sigo solicitando).

Las reclamaciones que gané son **RC1013225/16/CONV** en 2016 y **RC1025345/15/PVD FIJO** en 2015 en ambos casos sobre paquete de voz + datos, tratándose del mismo contrato.

Tengo un contrato con el operador VODAFONE SAU, que nunca avisó de las subidas de tarifas con la antelación a la que le obliga la ley, ni solicitó mi consentimiento para ellas. Por ese motivo fue obligado por Ustedes a devolverme todos los importes de las subidas abusivas.

El contenido de la grabación que a día de hoy sigue rigiendo el servicio actualmente prestado por Vodafone contiene las tarifas acordadas entre el operador y yo es inapelable (ya les envié el audio en la anterior reclamación **RC1013225/16/CONV**):

*"CONTRATO **número 00016092210**. Según dicho contrato de voz y datos el precio es:*

+ linea fija 955XXXXXX con ADSL 50 mega de fibra optica y VOZ con 1 hora de llamadas a moviles
+ líneas móvil 649XXXXXX con 200 min y 300 MB de navegación
+ la otra linea móvil 62769775B (llamada RED M) con llamadas ilimitadas y SMS ilimitados y 3 GB de navegación
- importe 62,08€ Iva incluido"

Sin embargo, los recibos siguen siendo muy superiores, en cuanto a facturación de los servicios contratados**. A**djunto toda la documentación de facturas y recibos pagados por encima de lo debido.

*** Factura Agosto 2016 n.º CI0849658769**
Voz linea S 28,93€ + Voz linea M 13,22€ + Datos y Fija 20,20€= 62,35€ + Iva = 75,44€
es decir 13,36€ por encima del contrato

*** Factura Septiembre 2016 n.º CI0854127330**
otra vez me cobraron: 13,36€ por encima del contrato

*** Factura Octubre 2016 n.º CI0858592267**

otra vez me cobraron: 13,36€ por encima del contrato

*** Factura Noviembre 2016 n.º CI0863009589**
otra vez me cobraron: 13,36€ por encima del contrato

*** Factura Diciembre 2016 n.º CI0867384138**
otra vez me cobraron: 13,36€ por encima del contrato

*** Factura Enero 2017 n.º CI0871761002**
otra vez me cobraron: 13,36€ por encima del contrato

*** Factura Febrero 2017 n.º CI0876139826**
otra vez me cobraron: 13,36€ por encima del contrato

PRIMERA RECLAMACIÓN

Lo que me debe **abonar y restituir Vodafone son 93,52 € Iva incluida**, el equivalente de 7 recibos multiplicado por un sobreprecio abusivo de 13,36€.

Ha habido una ilegalidad y creo que la administración debe intervenir. El operador sigue sin adaptar la tarifa que me aplica, a nuestro contrato original y nunca modificado. No puede VODAFONE-ONO invocar consentimiento silencioso a la subida, puesto que la Ley 3/2014, obliga en su Articulo 101 al consentimiento expreso y documentado.

SEGUNDA RECLAMACIÓN

Vodafone debe respetar la tarifa del contrato de ahora en adelante, es decir 62,08€. Es la tercera vez que lo solicito por escrito. Sobre los cambios introducido en los servicios (roaming en las líneas móviles, llamadas ilimitadas de fijo a móviles nacionales) quiero dejar claro que no los he solicitado y no los puede cobrar, aunque los haya disfrutado. La ley es muy clara sobre este asunto.

Adjunto documentos: 7 facturas citada, recibida desde VODAFONE

Saludos cordialmente,

Firmado: FRANCHESCO ROSSINI, DNI XXXXXXXXX

en Sevilla, a 28 de Febrero de 2017