

A los departamentos de Tele2 involucrados:

Envío este BUROFAX para:

- **EXIGIR LA CANTIDAD QUE TELE2 ME DEBE**, sustraída de mi cuenta mediante facturas correspondientes a meses en los cuales **YO YA NO ERA CLIENTE DE TELE2**, como acredita la carta en que la propia Tele2 me lo confirmaba, que envío adjunta (la hojita con el logo de Tele2) para evitarles complicaciones adicionales, dada su manifiesta inoperancia.
- **SOLICITAR A TELE2 QUE DEJE DE HACER UN USO IMPROCEDENTE DE MIS DATOS**, poniéndolos a disposición de agencias de cobro, cuando **ES TELE2 LA QUE ME DEBE DINERO A MÍ**, antes de elevar el caso a la AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Tras constatar y quedar de manifiesto la incompetencia y la inoperancia de todos los departamentos de Tele2 implicados, procedo a la exposición detallada de mi solicitud.

Respecto al primer punto, mi baja, confirmada por Tele2, tiene fecha del 18 de enero de 2006. Por tanto, **RECLAMO LA CANTIDAD QUE SE ME DEBE**, puesto que me han pasado e intentado seguir pasando facturas hasta mayo. Constato que sus períodos de facturación van del día 16 de un mes al 15 del siguiente, así que **EXIJO QUE SE ME ABONE TAMBIÉN LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 18 DE ENERO AL 15 DE FEBRERO**, pues me cobraron un mes entero por sólo 2 días de línea. Además, si no me di de baja antes del día 15 de ese mes es porque su supuesto Servicio de Atención al Cliente me dijo que la mensualidad se cerraba el 20 de enero, dando, por lo tanto, otra información errónea.

Dada su manifiesta inoperancia, me siguieron pasando cuotas, **hasta que di orden al banco de no pagar más recibos por un servicio que no tenía contratado**, además de tenerme bloqueada por dos meses mi línea para poder pasar a otro operador, arguyendo un inconsistente "quizá fue un error informático", práctica habitual de Tele2 a la vista de casos consultados en otros testimonios y foros especializados. Por todos estos motivos, han sido numerosas mis llamadas. En las primeras **no tomaba nota, al pensar que estaba tratando con una empresa competente**, pero viendo que mi reclamación, mediante sucesivas llamadas, era ignorada, cito algunas operadoras que me han atendido: -----, extensión 5263, allá por abril; -----, extensión 5218, registro de llamada 0002052006, el 2 de mayo de 2006; o la llamada del 14 de julio a la extensión 5144. Por cierto, pongo en conocimiento de su Departamento Jurídico mi derecho a tener documento que acreditara mis reclamaciones telefónicas, derecho que Tele2 ha vulnerado en cada llamada al decirme las teleoperadoras siempre que lo he solicitado que no está disponible, lo cual contraviene lo expuesto en este párrafo:

"Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación", extraído del enlace <http://www.usuarioteleco.es/comoreclamar/PresentacionReclamaciones/> de la **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES**, entidad dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Pues **no bastando con no satisfacer mi reclamación**, a día 3 de agosto de 2006 llega a mi domicilio un **requerimiento de Tele2**, a través de la agencia de cobro EFFICO, **para que yo abone a Tele2 100,29 euros por las cuotas de abril y mayo de 2006** (por si acaso, dada su manifiesta inoperancia, **les vuelvo a recordar que TELE2 CONFIRMÓ MI BAJA EL 19 DE ENERO DE 2006**). Ya que trabaja para Tele2, invito a Tele2 a que aprenda de la forma de trabajar de EFFICO, puesto que en hora y media se resolvió el expediente de la única forma posible: me pidieron la documentación que tenía al respecto y, a la vista de la claridad de los hechos, con mi fax recibido, desestimaron la reclamación de Tele2. Tiempo que pierde Tele2 absurdamente (posiblemente los recursos invertidos en estos trámites sin fundamento son mayores a los necesarios para devolverme a mí mi dinero) y tiempo que nos hace perder Tele2 a EFFICO y a mí. Aprovecho el presente escrito para exigir a Tele2 **COMPENSACIÓN POR EL DESEMBOLSO DEL FAX QUE TUVE QUE PONER JUNTO AL PRESENTE BUROFAX**, ya que se trata de dinero que he tenido que gastar por la manifiesta inoperancia de Tele2, no porque yo haya incumplido algún trámite. Asimismo, pongo en su conocimiento que guardo los comprobantes de dichas cantidades para que, en la necesidad de ir a juicio, me las reintegren junto a la compensación por las horas de trabajo o vacaciones que he tenido que perder en trámites derivados de la inoperancia de Tele2.

Por otra parte, quiero manifestarle a Tele2 mi desacuerdo por su publicidad engañosa, al anunciar un contrato sin compromiso (imagen de la publicidad que me enviaron) y luego pretendiendo cobrar una cuota de cancelación de línea. Además, en mi caso, dejé constancia mediante llamada a su Servicio de Atención Técnica con antelación que el servicio no estaba siendo eficiente y los motivos de ello (cortes de línea durante días, interrupciones, etc.). Ante este punto, les invito a visitar el enlace <http://www.facua.org/facuainforma/2005/9junio2005.htm> de la FACUA sobre sus prácticas.



Si bien es evidente que Tele2 se ampara en una reglamentación muy permisiva con todas sus prácticas, a la espera como consumidor de que una actuación eficiente de la Administración acote todos estos abusos, pongo en su conocimiento que **seguiré haciendo valer mis derechos, más por que mis derechos no sean vulnerados por una empresa al amparo de vacíos legales que por la cantidad en sí.**

Por último, felicitar **al Departamento de Publicidad, por conseguir unos anuncios muy bien dirigidos:**

- ✓ TELE2, ¿POR QUÉ LLAMAR MÁS CARO?... Pues en este escrito pueden encontrar respuestas.
- ✓ CON TELE2, TENER AMIGOS TIENE SUS VENTAJAS... Efectivamente, conocer gente que trabaje en el mundo del Derecho o en Consumo puede ser ventajoso tratando con Tele2.

También pongo en su conocimiento que, dado mi grado de confianza en los procedimientos de Tele2, acto seguido procedo a enviar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid), carta certificada con mi reclamación sobre este asunto, adjuntando, aparte de todas las pruebas y documentos que fundamentan mi postura, el escrito que ustedes están leyendo.

Para notificaciones, aunque como he comprobado en el asunto de Effico, Tele2 los conoce y hace uso de ellos, mis datos de contacto son:

Calle -----
CP -----
LA CORUÑA
Teléfono: -----

Esperando que todo quede resuelto antes de tener que ponerlo en manos de abogados y esperando que Tele2 dé muestras de ser una empresa competente, reciban, junto a mis consideraciones, un saludo todos los Departamentos implicados en este asunto.

La Coruña, a 11 de agosto de 2006

NIF: -----

P.D.: el presente BUROFAX se envía con 3 páginas, las dos de este escrito más el adjunto conforme Tele2 confirmó mi baja a 19 de enero del 2006. Junto al recargo por ser copia certificada (ante Tele2 veo que es necesario tener pruebas de validez) y el recargo por acuse de recibo, más el IVA, hacen un total de **22,04 euros** según las tarifas para BUROFAX de la página web de Correos, correos.es. **Dinero gastado por la inoperancia de Tele2 y dinero que reclamo a Tele2**, pues el presente BUROFAX se ha tenido que mandar por no haber solucionado Tele2 una reclamación interpuesta en reiteradas ocasiones. Pongo a su disposición el justificante del pago del presente BUROFAX si así lo requieren.