

Alcalá de Henares a 11 de Marzo de 2008

Estimados señores,

Como fiel cliente de su empresa y como empresario desde el año 1999 y teniéndoles como mi primera y única empresa de telefonía móvil desde entonces, intenté por todos los medios que su departamento comercial y de quejas supiera del trato que estaba recibiendo desde que me mudé a Alcalá de Henares, un núcleo con más de 350.000 habitantes, en julio de 2006. Esto nunca me lo permitieron.

Tuve que tomar medidas para salir de su empresa debido a la **baja calidad de su servicio y atención al cliente** nefasta. Todo esto lo puse en conocimiento de la comercial que me llamó ya comenzada la portabilidad de mis números el pasado diciembre de 2007. Esta fue la única persona que me ha atendido cordialmente desde hace varios meses. En esta conversación le pude explicar que sufría este año y medio cortes continuos en las llamadas recibidas y enviadas a clientes, con la correspondiente pérdida de tiempo y dinero, por toda la **falta de cobertura** en pleno casco urbano.

Igualmente, tras comunicárselo a su servicio técnico en diferentes ocasiones, nunca fue solucionada la falta de cobertura. Hasta en tres ocasiones, tuve que configurar el terminal para disponer de más tiempo para contestar, y *gracias* a los códigos de su servicio técnico en Chile terminé haciendo el terminal inservible, pasando todas las llamadas, sin ni siquiera dar señal, al buzón. Tuve que apañármelas para encontrar solución por mi cuenta. Por desgracia, en julio de 2007 se cayó un terminal al agua y tuve que pedir otro, con su correspondiente exigencia de permanencia, claro.

Como esta situación de falta de servicio era insostenible, tuve que resolver el contrato, respaldado por el **Real Decreto 424/2005, Artículo 107** e incluso, el código civil artículo 1124, ya que Uds. dejaron de prestar un adecuado servicio. Dejen de exigirme el pago de 222,31 euros con 140,00 más iva de la permanencia, envíen una factura por las llamadas únicamente y la pagaré, terminando así nuestra relación comercial definitivamente.

Saludos cordiales,

Fernando A. Fernández Fuentes

NIF: 51063509-J