

# Asociación de Internautas



## Telefónica y ADSL

---

Por la presente quiero contar mi experiencia con la línea ADSL de telefónica, con la única intención de evitar problemas a aquellos que estén pensando en contratarla

---

La instalé el día 17 de diciembre del año pasado. Su número de instalación es el 1907492. Siempre tendré el recuerdo de que ese día ha sido de los más inútiles de mi vida.

Para empezar diré que los primeros doce días estuve sin que me funcionase el correo electrónico, a pesar de haber dado de alta la línea decenas de veces y repasado otras tantas telefónicamente su configuración. Estaba ya harto de llamar al número de averías de ADSL, el 902 357000 y de mandar e-mails de su mal funcionamiento. Allí repasaban mis configuraciones y como todo estaba correcto me tomaban nota y me decían que no me preocupase, que en un plazo máximo de 48 horas me llamaría un "técnico" para solucionarme el problema. Como ni me solucionaban el problema ni me llamaban, me armaba de paciencia y les llamaba y rellamaba con frecuencia. Al no hacerme ni el más mínimo caso realicé otras tantas llamadas al 1004 de telefónica para presentar reclamaciones. Tengo que decir que actualmente el correo va cuando quiere solamente y que al día de hoy (finales de enero del 2002), más de un mes después, aún estoy esperando la llamada de ese "técnico".

Hace una semana reinstalé el Windows Me y para mi sorpresa, no puedo navegar en internet. Tras comprobar que mis configuraciones son correctas vuelvo a llamar al teléfono de averías con la misma promesa de las 48 horas, y de la llamada del "técnico". Como no me hacen caso, llamo todos o casi todos los días, pero ni me solucionan nada ni se ponen en contacto conmigo. También he llamado a la persona que me hizo la instalación, así como a la que me extendió el contrato inicial. Les he puesto al día para que ellos también presionen. Nada me ha servido de nada y ya estoy harto. El módem de telefónica por fin ha encontrado el sitio que le pertenece: - El cubo de la basura- (no creo que nadie dude de la enorme paciencia que he tenido). Mi grave problema reside en que aunque trabajo en Albacete capital, vivo en un pueblecito muy cerca, en el cual o pones telefónica o no pones nada. No hay competencia.

Puedo prometerles que desde que tengo la línea ADSL he realizado cerca de 30 llamadas desde varios números de teléfono, incluyendo móviles de mi propiedad, a sus servicios de averías y de atención al cliente, así como a telefónica online, que por cierto me han proporcionado una contraseña para acceder a sus servicios que no me sirve para nada, porque tampoco me funciona. Esto se lo puedo demostrar a Vds. cuando me lleguen las facturas que por su puesto no pienso pagar y ya he dado órdenes a mi banco para que no me cobren ninguna. No pienso pagarlas ya que no me han dado el servicio que he contratado, y por el inmenso derroche de tiempo que llevo gastado, así como que esa próxima factura es debida a la inoperatividad de dicha línea. Considero por tanto que ellos están en deuda conmigo por no hablar de la enorme desidia y falta de profesionalidad del "técnico", que llevo esperando su llamada más de un mes. A ese "profesional" y a sus jefes les importa tanto mi problema como a mi perra la cría y domesticación de la paloma frugívora en Malasia. Sólo puedo hablar bien de las personas que me reciben al marcar el citado número de averías. Normalmente son chicas y la verdad es que su amabilidad raya lo infinito. ¡Señores jefes de ADSL! ¡Súbanles el sueldo ya! Es lo único bueno que Vds. tienen en su servicio. También les digo a esos jefes que actualmente me estoy planteando ir al zoo de Madrid y contarle el problema que

tengo a un chimpancé, a ver si así se me soluciona, pues creo que éste tenga más interés y profesionalidad que sus "técnicos". Por lo menos creo que éste sí me escucharía. Mi único remordimiento de conciencia es que quizás les esté exigiendo mucho a esos "técnicos" y a lo mejor los pobres son autistas y aún no se han enterado. Si es así les ruego que me perdonen.

Ramón Campayo Martínez  
02520 Chinchilla (Albacete)

---

2019 ©Asociación de Internautas