

Tekst 2

Carta al Director

Presunción de culpabilidad

He sido víctima de presunción de culpabilidad y sometida a la incomunicación, sin previo aviso. Les cuento: he estado de viaje diez días en el extranjero desde donde realicé algunas llamadas a través de mi móvil. Al llegar a España enciendo mi teléfono para conectar con la familia y me sale un contestador informándome de que tengo suspendida la opción de efectuar llamadas. El envío de mensajes tampoco me está permitido.

Me pongo en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de la compañía, y tras 50 minutos al aparato y explicarles lo mismo a tres personas diferentes, me responden lo siguiente:

"Tiene usted desactivada la opción de efectuar llamadas y enviar mensajes porque en los últimos diez días ha realizado llamadas desde el extranjero por un importe de alrededor de 150 euros, lo que supone una media mensual de unos 500 y pico euros, cantidad que supera notablemente la correspondiente a su facturación habitual. Por tanto, y para que se restablezca su línea de normalidad, debe usted abonar una fianza de 600 euros que le serán devueltos en seis meses."

Hace 20 años que tengo teléfono móvil, he realizado llamadas en mis viajes, he pagado siempre mis facturas, y jamás me ha ocurrido nada semejante. Se me presupone culpable de un impago de mi próxima factura cuyo importe se basa en un cálculo absurdo de la media de llamadas, por lo que se toman la justicia por su mano dejándome incomunicada, indefensa y con unas ganas enormes de desahogarme cara a cara con el responsable de semejante idea. Pero claro, es invisible.

Helena Quintana Herrera. Santa Cruz de Tenerife.

El País, 8-9-2011

Tekst 2

- 1p 2 ¿Por qué la compañía telefónica le había desactivado el móvil a la escritora de esta carta?
Porque según la compañía telefónica
- A había hecho llamadas por un importe más elevado de lo que solía hacer.
 - B había hecho un error administrativo de facturación por su parte.
 - C no había pagado su última factura.
 - D no tenía un abono para llamar desde el extranjero.
- 1p 3 ¿Qué tono tiene esta carta?
- A Asombrado.
 - B Avergonzado.
 - C Enfadado.
 - D Resignado.