

Sr. D. Jean-François Fallacher
C.E.O.
Orange Espagne S.A.U.
Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Benicarló, 9 de enero de 2023

Muy señor mío,

Le ruego disculpe distraerle unos minutos de sus importantes ocupaciones para exponerle un hecho inaceptable que se ha producido tras la suspensión de la marca Amena propiedad de su organización Orange.

Durante casi 20 años he estado usando el servicio de correo web con la dirección 695860990@amena.com accediendo a través de la URL <https://correo.orange.es>. Ahora esta URL redirige a <https://www.orange.es/correo> y a pesar de que está disponible conectarse a través del dominio @amena.com al intentar conectar con el mismo usuario y contraseña que siempre he utilizado se produce un error de "usuario/contraseña no válidos"

Puesto en contacto con el servicio de atención al cliente mediante su teléfono 1470 me contestan en la incidencia número 1-379XXXXXX8, literalmente, "SE INFORMA QUE ACCESO AREA CLIENTE O CORREO ES INCOMPATIBLE CON LA TARIFA QUE TIENE AL SER MUY ANTIGUA". Pero yo accedo perfectamente al Área de cliente e incluso puedo cambiar mi contraseña.

En el chat de WhatsApp de Orange 653850085 me dice la operadora que no puede ayudarme con esta incidencia.

Un la página de ayuda de la Comunidad Orange, en la que también expuse el problema con el acceso al correo web, el moderador Alex_Orange me contesta que es un problema conocido y comunicado por otros usuarios y "Es posible que con la desaparición de la marca Amena, haya también desaparecido la posibilidad de acceder a la cuenta".

La cuenta 6XXXXXXX0@amena.com está activa porque recibo en la App de correo de Windows 11 las suscripciones a varios servicios que tengo asignadas a esa cuenta.

Yo no sé si el responsable de este desaguizado es consciente del **importante perjuicio** que nos ha podido ocasionar a los usuarios del correo web de Amena. Por ejemplo, las comunicaciones con la Administración del Estado (Agencia Tributaria, Seguridad Social, etc) ya no se reciben ni se pueden gestionar. **Esto es muy grave.**

En mi caso en la cuenta hay miles de correos archivados que en algún momento podría necesitar recuperar ¿Qué ha pasado con todos esos datos? ¿Me han dado la posibilidad de descargarlos? ¿Me han comunicado en algún momento que podrían perderse datos personales incluidos en los correos? ¿Me han comunicado la suspensión del servicio de correo web de @amena.com para que yo pudiera tomar medidas? ¿A las tarifas "MUY ANTIGUAS" no se les mantiene lo especificado en el contrato y, si se modifican las condiciones contractuales, no sería OBLIGATORIO comunicarlo?

Le reitero mi indignación sobre este asunto esperando que **tome medidas** para que a los usuarios afectados se nos vuelva a permitir el acceso al correo web como siempre hemos podido hacer.

Saludos cordiales,

Fdo.: Jesús Cáceres Sanz