

Otra nueva jugarreta de Vodafone.

Escrito por avemadrid - 25/12/2013 12:30

Hace cuestión de un mes (28/11), con la salida de las nuevas tarifas de Vodafone vi que el mismo servicio que tenía lo podría contratar por 0,15€ menos al mes (IVA incluido) y al mismo tiempo el servicio me iba a dar 50 minutos más de llamadas desde móvil y 450MB más de navegación desde móvil.

Voy a contratarlo por internet pero hay cosas que no me quedan claras en la contratación (¿puedo contratarlo teniendo permanencia?, ¿me actualizarán la permanencia?, ¿cómo puede ser que me salga más barato y me den más minutos?). Pulso en la web el botón para que me llamen, me resuelven todas las dudas (sí puedo contratarlo teniendo permanencia, no me actualizan la fecha de permanencia, sale más barato porque han redondeado los precios).

Me pasan con el comercial que me lo va a contratar y le digo que eso lo he visto por la web, que aunque no pone nada en la web de que se trate de oferta web, quiero asegurarme que lo puedo contratar sin problema porque ya he tenido previamente 2 problemas con Vodafone en cambios de tarifas y/o productos.

Me dice que lo que se contrata por web pasa por ellos mismos.

Le hago hincapié varias veces para que me diga cuanto me va a costar el servicio y lo que me va a ofrecer. Su respuesta:

- Móvil: 200 min / 600MB a 18€ IVA incluido

- ADSL y Fijo a 24,20€ IVA incluido

Precio final 42,20€ IVA incluido

Se lo repito varias veces y fuerzo que él lo repita varias veces y le vuelvo a comentar que no quiero ningún problema en la contratación. Me dice que no me preocupe que no va a haber ningún problema.

Ayer me encuentro factura de 47,57€. Lo primero que miro es si me he excedido en algo (aunque sabía que no) de minutos, mensajes, etc. La respuesta es no.

Veo que tengo parte proporcionales calculadas de la tarifa anterior y de la nueva.

No hace falta ser matemático para darse cuenta que si la tarifa anterior era 42,35 y la nueva 42,20, no puede ser que la factura en la que vienen prorrateos de las dos tarifas tenga un coste mayor que 42,35.

Comienzo con una llamada al 123 y en 15 minutillos me detectan que es que la tarifa que me han dado de alta no es la que había solicitado que me contratasen. De ahí la diferencia del coste de la factura. Me redirigen con departamento de reclamaciones para ver una solución.

En el departamento de reclamaciones me dicen que es que me tienen que cambiar de tarifa y ellos no pueden hacer eso. Que tengo que llamar al 1704. En este punto llevaba ya 40 minutos al teléfono.

Llamo al 1704, y la única opción que se ajusta a lo que necesito es la 4. La pulso y me dice el contestador que llame al 123...

Llamo al 123, vuelvo a explicar todo y viendo que la mujer que me estaba atendiendo pasaba de mi olímpicamente le explico con detalle cómo fue la contratación del servicio y que fue un error por parte de Vodafone y que quiero que rescaten la llamada de la contratación. Me tiene en espera un rato y finalmente me pasa con reclamaciones.

Esta vez hablo con la jefa de departamento, que me escucha y me atiende muy bien y le solicito una solución al problema. Me explica que el problema es que cono permanencia no se puede contratar la tarifa que supuestamente yo pedía. Y les digo que claro, que eso no se me dijo y se me ha contratado en su lugar otra tarifa más cara sin mi consentimiento. Pero que si no hay otra solución para mi lo óptimo, y dado que es un error de ellos demostrable por la grabación, sería:

- Que me devolviesen los 5€ de diferencia de esta facturación.

- Que me vuelvan a la tarifa antigua sin coste para mi del cambio de tarifa.

Me dijo que el cambio de tarifa sin coste sí, pero que la devolución no. Todo esto a la mujer la notaba un tanto como que veía que yo tenía razón, pero que no estaba en su mano hacer nada más. Así que la agradecí como me había atendido y la solución, aunque no era óptima ni justa dado que se debía a un error de su compañía.

Y que por supuesto cuando termine la permanencia me iré a otra compañía para no volver nunca más a Vodafone.

A ver si no tengo más problemas en la vuelta a la tarifa antigua...

=====

Re: Otra nueva jugarreta de Vodafone.

Escrito por gaiterois - 25/12/2013 22:58

Con vodafone siempre es la misma canción...te la intentan colar por todos los lados, siempre tienes que estar llamando para que te apliquen los descuentos, promociones o que te han cobrado por un sms premium que tu no has mandado o alguna llamada al extranjero que tampoco has hecho...

Hasta que no cambien su política de "te engaño por encima de todo" no va a acabar la sangría de fuga de clientes.

Salí escaldado de allí y no vuelvo hasta que no cambien esto...mira que la cobertura es la mejor en mi zona pero prefiero seriedad.

Salu2

=====

Re: Otra nueva jugarreta de Vodafone.

Escrito por avemadrid - 26/12/2013 00:09

Estoy contigo. Yo tengo intención de cambiarme a otra compañía pagando un poco más por el mismo servicio, eso sí, con mayor seriedad y que no me hagan sentirme gilipollas.

Estoy planteándome si me cambiaré en Mayo que me termina una de las 2 permanencias, y pagar una permanencia, o esperarme a Noviembre. Aún no sé que haré pero es que me tienen tan sumamente cabreado...

=====

Re: Otra nueva jugarreta de Vodafone.

Escrito por gaiterois - 26/12/2013 10:36

Pues valora lo de la permanencia, echa cuentas y si te sale rentable pagala y libérate de esa estafa...yo

me pasé a una OMV y lo peor, ya te digo, es la cobertura pero el precio es bajísimo y no me engañan como los de Vodafone, alguna que otra te intentan colar pero ya vienes trillao :lol:

Salu2 y suerte

=====

Re: Otra nueva jugarreta de Vodafone.

Escrito por avemadrid - 14/01/2014 21:51

Así terminaba el post hace casi 3 semanas:

"A ver si no tengo más problemas en la vuelta a la tarifa antigua..."

Hoy ha llegado la factura, y no han cumplido con lo que me prometieron. Me han vuelto a la antigua tarifa, pero sin descuentos que tenía (recuerdo que todo esto viene por un cambio de tarifa erróneo que me hicieron).

He llamado muy cabreado y he pedido directamente que me diesen de baja, sí pagando los 200€ de penalización, quiero que me den de baja que estoy harto de que se rían de mí.

Me tiene como 10 minutos esperando y me dicen que me ofrecen un 50% en tarifa 3 meses.

Le digo que eso cuanto es en factura con IVA, y resultan ser 2€ menos que la última factura (5€ más de lo que pagaba antes).

Le digo si se está riendo de mí o simplemente no me ha escuchado lo que le he contado.

Le digo que no me haga perder el tiempo con estrategias para mantenerme, que me voy a dar de baja si no me dan al menos lo que tenía antes (no pido tanto), y ni voy a pagar por cambiar de tarifa ni voy a aceptar más permanencia.

Ya me ofrece una tarifa distinta, con más minutos y con 50% de descuento en no sé qué. Total que voy a pagar 3€ menos de lo que pagaba antes durante 6 meses, y luego pagaré 5€ más de lo que pagaba antes, pero que vuelva a llamar cuando pasen los 6 meses y me hacen otra oferta...

Pues ya he aceptado, más que nada para aguantar lo que me queda de permanencia, y cuando llegue el momento (11 de Noviembre) Bye Bye Vodafone porque sólo no me iría si no me ponen permanencia y me hacen un descuento de la ostia respecto a las tarifas de la competencia (así les tengo yo a ellos cogidos por los h....s).

=====

Re: Otra nueva jugarreta de Vodafone.

Escrito por avemadrid - 17/02/2014 20:46

Cada día me fascina más esta compañía.

Me dijeron por teléfono que iba a pagar 39€ con el descuento ya aplicado y me llegó la factura con 31,50 :)

Parece que voy a recuperar algo de las cagadas que han ido teniendo en mi facturación.

Aún así continuo en mis trece de cuando llegue el momento irme de Vodafone. Me tocará llamar alguna vez más para que me vuelvan a aplicar el descuento hasta Noviembre...

=====