

Asociación de Internautas



¡Mienten más que hablan!

De acuerdo. En este caso me voy a referir a una única operadora de telefonía. Es muy raro que cuando escribo algo de este tema o estilo cite directamente a una empresa, salvo que haya tenido un encontronazo directo con la misma.

Y esta es una de esas raras ocasiones. Estoy hablando de Vodafone. Cualquier usuario normal mira como ahorrar cada mes en sus facturas y una de ellas es la de la telefonía. Mi madre me pidió que mirara a ver como reducir sus factura de teléfono; ella sólo usa el teléfono fijo y el móvil, ni internet ni televisión por cable ni nada añadido.

Me había hablado de un producto aparentemente muy interesante: [Vodafone Fijo](#). Parece una gran idea que hace tiempo esta empresa ya tenía; incluye todas las llamadas a fijos y móviles nacionales sin límite de tiempo y con un único terminal... Al menos así dice la web de la compañía.

Teléfono Fijo: Vodafone Fijo

Habla sin preocupaciones

Ahora con el fijo puedes llamar todo lo que quieras, ya sea a fijos o a móviles nacionales

Todo por: 17€/mes
Cuota de línea incluida

Lo quiero

¿Qué incluye Vodafone Fijo?



Con el **servicio de Movilidad** llévate tu inalámbrico a todas partes.



Si lo prefieres, también puedes introducir la **tarjeta SIM de tu teléfono fijo en un móvil** y te permitirá hacer y recibir todas tu llamadas donde sea que estés.



Llamadas ilimitadas a móviles y fijos nacionales.

Por dos veces lo pone bien claro en esa web: **Llamadas ilimitadas a móviles y fijos nacionales**. Otra cosa es que cuando se pulsa ese enlace Lo quiero la información que aparece no es exactamente la misma.

[Configura tu compra](#) Descripción técnica



0 [Enviar a un amigo](#)

Llévate este telefono con Tarifa Plana Vodafone Fijo

0€ Precio Dispositivo + 17€ al mes Tarifa Plana Vodafone Fijo

Elige el tipo de alta

Portabilidad

[Elegir tarifa](#)

[Volver al listado](#)

Selecciona una tarifa:

| | Llamadas a fijos | Precio Tarifa | Precio Dispositivo | Lo quiero |
|---|------------------|---------------|--------------------|---------------------------|
|  Tarifa Plana Vodafone Fijo | ilimitadas | 17€ al mes | 0€ | Lo quiero |

Aquí las llamadas a móviles, aparentemente, han desaparecido; ni siquiera si pulsamos sobre esa **i** de abajo a la izquierda aparece esa información. Se lee esto: Sin cuota de línea, sin mantenimiento, **tarifa plana a fijos** todos los días, servicio de movilidad incluido, compatible con Telesistencia, con compromiso en Vodafone de 12 meses. No hay ninguna referencia a las llamadas a móviles. Ya empieza parecer raro.

En su día, hace años, mis padres ya habían tenido contratada una tarifa que si no era la misma era muy similar; lo cierto es que en general funcionó muy bien. Salvo por un punto: Tenemos familia en Hispanoamérica y cuando mi familia quiere hablar con ellos emplea una tarjeta de prepago (Fortune, Jazzcard, etc.).

Ya sabemos como funciona: se marca un número que viene en la propia tarjeta, habitualmente de Madrid (prefijo 91), se siguen las instrucciones de la grabación y SIN TENER que volver a marcar ningún otro número se establece la comunicación. Ya entonces hubo problemas porque alguna vez que mis padres llamaron a sus familias luego se les cobraron esas llamadas. Protestamos,

¡Mienten más que hablan!

reclamamos, nos quejamos pero no valió de nada.

Por si acaso habían cambiado las características he tratado de informarme. Según la página web de la empresa los teléfonos de atención para NO clientes particulares (así aparece en la misma) son el 1444 y el 1704.

Si llamas al primero de ellos lo primero que hacen es pedirte el DNI y si les preguntas que para qué lo quieren si no eres cliente suyo directamente cortan la llamada; tres veces seguidas me lo han hecho. De hecho la tercera vez que he llamado casualmente me ha atendido la misma persona que en la primera llamada y, directamente, ha cortado la misma sin más que un "ya le he atendido a usted".

Vale. He llamado al segundo y esta vez, curiosamente, no me han pedido nada. Les he explicado mi duda y de primeras me ha dicho que sí, que dado que llamaba a un fijo nacional no había ningún problema. Les he pedido que me remitieran las condiciones generales de contratación por correo electrónico para estudiarlas.

¡Curioso! Me las remiten si contrato el producto pero antes de hacerlo, desde ese departamento, no pueden remitirlas. Me pasan con otro operador; le explico el problema y me dice que para conseguir esa información he de llamar ¡al 1704!

- Oiga, que estoy hablando con usted porque desde el 1704 les han pasado la llamada.

- Pues sólo ahí pueden facilitarle la información.

A ver: Si en el 1704 no puede darme la misma y la segunda persona que me atiende, que no es de ese departamento, me dice que sí?lo pueden facilitar la misma en el 1704 ¿quién está mintiendo? Con un agravante: mi primer interlocutor me dice que sí están incluidas mientras el segundo me dice que no.

Mienten, mienten, mienten...

¿Tan complicado es explicar de forma clara y concisa las condiciones de un servicio? ¿De qué tiene miedo Vodafone? ¿Por qué esa insistencia en no facilitar una información escrita fiable? ¿Temen acaso que alguien les denuncie ante la CNMC o el Ministerio de Sanidad y Consumo? Parece que lo de cumplir las normas no va con esta empresa. Eso o han heredado las malas costumbres de Ono al adquirir esta empresa.

Yo no sé quienes serán los responsables del departamento comercial de Vodafone. Es sospechoso que en ningún sitio fácilmente localizable de la web aparezca un número de fax ni una dirección, ni de correo electrónico ni postal más allá de la central en Madrid. Podemos dirigir a la misma todas las comunicaciones que queramos; ninguna será respondida y lo digo por experiencia propia.

Tampoco hay ningún sitio en que sea fácil localizar esas condiciones, generales o particulares, de contratación; me parece que no es tan raro que antes de contratar nada sepa cuales son las mismas para ver si me interesa o no.

Pues no, según Vodafone lo lógico es que eso me lo dicen cuando ya haya contratado el producto. Como todos sus productos implican un compromiso de permanencia ya te han pillado al menos 12 meses y como no tienes forma de demostrar que lo que te han dicho por teléfono no es lo que has contratado también estás indefenso por ese lado. Y no intentéis buscar las condiciones en su web con su buscador; el mismo solo os dirigirá a ofertas comerciales, no os facilitara? ninguna información.

¡Mienten más que hablan!

Ya sé: puedo ir a una tienda y hacer las mismas preguntas. Tampoco. Toda la información que facilitan en la tienda es la que se puede encontrar en la web o incluso menos, y para ese viaje no hacen falta esas alforjas.

Sería muy interesante que alguien, me da lo mismo quién, con poder real revisará la información que cualquiera ofrece a través de su página web. Pero ha de ser alguien con capacidad sancionadora, que vele porque las normas redactadas se cumplan. Con la misma rapidez que al cliente le exigen cumplir las condiciones de contratación, que además obligan a las dos partes y no sólo al contratante (esto empieza a parecer aquella famosa escena de "la parte contratante de la primera parte") ha de exigirse al proveedor que cumpla toda la normativa.

La publicidad, a pesar de lo que piensan muchas empresas, es vinculante y no debería haber contradicciones entre los contratos y las ofertas publicitarias. Dado que en demasiadas ocasiones esto no es así llegamos siempre a la misma conclusión: mienten más que hablan.

Angel Matilla, miembro de la Junta directiva de la Asociación de Internautas

2018 ©Asociación de Internautas