

## Vodafone devuelve más de 1.000 euros a un socio de FACUA cobrados indebidamente por uso del roaming

FACUA-Consumidores en Acción ha logrado que Vodafone devuelva a un usuario los 1.086 euros que le cobró indebidamente en concepto de roaming por usar su teléfono móvil durante un viaje al extranjero.

**Ramón R.M.**, socio de FACUA, se desplazó en agosto hasta Canadá. Antes de realizar el viaje, el contactó con la operadora para informarse acerca de las tarifas que se aplicaban en dicho país. Vodafone le indicó que cada conexión 4G le costaría tres euros, y que además tendría 50 minutos en llamadas, 50 mensajes de texto y 50 megas de datos.

Al regresar del viaje, durante el cual no recibió en ningún momento comunicación de la operadora indicándole las condiciones de su tarifa, el afectado comprobó que en sus dos siguientes facturas se le habían cargado 358 y 928 euros respectivamente, cantidades desproporcionadas e injustificadas teniendo en cuenta la información facilitada por la compañía y, sobre todo, el uso que había hecho del móvil.

El socio de FACUA denunció la facturación ante la asociación, que reclamó a Vodafone el reintegro de las cantidades cobradas indebidamente advirtiéndole a la operadora de las irregularidades en cuanto a la información ofrecida a **Ramón** con anterioridad a su viaje como en la posterior facturación calculada.

### Cargos recalculados

La operadora respondió a FACUA admitiendo el error y anunciando que había procedido a recalcular las cantidades. Así Vodafone aplicó para ello la denominada Tarifa Viaje Mundo Red, la cual tiene un precio para el país contratado de 12 euros diarios. La operadora admitió que fueron cinco las conexiones efectuadas desde el teléfono móvil del usuario, por lo que únicamente tenía que haberle facturado 60 euros.

Por ello, Vodafone notificó a la asociación que "*procedía a ingresar 1.086,24 euros en la cuenta bancaria del cliente*", cantidad que éste vería reflejada "*en dos abonos*" de 84 y 1.002,24 euros respectivamente y que le había sido cobrada indebidamente.