



Ayuntamiento  
**Quintanar de la Orden**

OMIC

925180750 - Ext 293

[omic@aytoquintanar.org](mailto:omic@aytoquintanar.org)  
[www.aytoquintanar.org](http://www.aytoquintanar.org)

Una persona consumidora vecina de Quintanar de la Orden cambió de domicilio en el mes de enero 2020 y solicitó el traslado de los servicios de internet y teléfono de Vodafone. Después de dos meses esperando, finalmente le dijeron que era imposible cambiar el servicio de internet a su nuevo domicilio y la opción que aceptó fue poner un Router 4G.

En el contrato telefónico que mantenía con Vodafone desde marzo de 2020 tenía una tarifa de 39,99€, que incluía teléfono móvil, teléfono fijo e internet con conecta4G. Pero cuando hizo el traslado, Vodafone no dio la baja completa de la anterior dirección, sino que sólo quitó la fibra y dejó el resto de servicios (teléfono móvil y fijo). En la nueva dirección sólo puso el servicio del Conecta4G, con lo que a partir de ese momento comenzó a pagar dos facturas.

Cuando fue consciente de lo que había ocurrido, llamó al servicio de atención al cliente de Vodafone para que resolver la duplicidad de facturación. Pero, después de muchas llamadas, no lo había solucionado. Cada vez que llamaba, la persona que le atendía le decía que la anterior había hecho mal el proceso y había que volver a poner una nueva reclamación.

En una de las llamadas, el operador le dijo que el problema sólo se podría solucionar en una tienda Vodafone y se desplazó a Madrid, a 120 kms, donde se encontraba abierta la más cercana a su domicilio, durante la fase más dura de la pandemia, aunque tampoco pudo solucionarlo allí y le emplazaron nuevamente a llamar a atención al cliente.

Por todo ello, el 11 de mayo formuló la reclamación ante la OMIC de Quintanar de la Orden, solicitando la devolución del dinero cobrado de más, que estimaba en 170,72 euros.

La mediación de la OMIC fue rápida y efectiva. El 12 de mayo se resolvió, aceptando Vodafone la devolución de 406,00 euros por la doble facturación que le habían cobrado.