

**Junta Arbitral de Consum**

Rda. Sant Pau, 43-45 2ª pl.  
08015 Barcelona  
Tel. 93 402 33 44 Fax 93 402 78 47  
e.mail: junta-arbitral@bcn.cat

**Exp. 1918/15**

L'òrgan Arbitral Unipersonal, en equitat, disposa la següent resolució arbitral:

**LAUDE:**

ESTIMAR parcialment la reclamació en el sentit que la part reclamada ja ha procedit a efectuar a la part reclamant un abonament per import de 62,16 euros IVA inclòs pel incompliment del compromís de permanència d'un pla de tarifes que és va aplicar en la factura emesa en data 22 de setembre de 2016 i que es va compensar amb l'import pendent de pagament de la part reclamant. No obstant això, l'operador reclamat haurà d'abonar a la part reclamant les diferències entre l'aplicació de la tarifa anterior i posterior que va modificar l'operador reclamat unilateralment per import de 10,52, IVA inclòs.

Per tant, ESTIMAR parcialment la reconvenió formulada per l'empresa reclamada, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar la quantitat de 47,05 euros, IVA inclòs, en el termini dels quinze dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, mitjançant targeta de crèdit o transferència bancària a nom de Vodafone España, S.A.U. al compte XXXX-XXXX-XX-XXXXXXXX (Banco Santander Central Hispano).

Una vegada la part reclamant hagi pagat aquest import, l'operador reclamat li donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació es derivés d'aquesta reclamació.

En relació al fet controvertit de no disposar l'operador reclamat d'un número de telèfon gratuït per a resoldre les reclamacions plantejades pels seus clients, haurà de dirigir-se a l'Agència Catalana del Consum atès que és assumpte de la seva competència.

Quan al fet controvertit d'haver cedit l'operador reclamat, dades personals de la part reclamant, aquesta ha de dirigir-se a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, respectivament.

Barcelona, 19 d'abril de 2016