



ACUERDO

Reunidos, a 6 de abril de 2006, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra, _____, en nombre y representación de FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A. ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECEM - FECEMD), _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por _____ (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por el cobro indebido de 69,72€ y el requerimiento improcedente de pago de 83,29€, por un servicio de acceso a Internet contratado a través del portal www.wanadoo.es, del que es responsable FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A. (en adelante FRANCE TÉLÉCOM) -compañía adherida a CONFIANZA ONLINE-. Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR solicitó la baja del servicio con fecha 15 de febrero de 2005, dejando pagada la cuota de todo el mes. No obstante, en octubre la empresa le hizo un requerimiento de pago de 83,23€ en concepto de los recibos de marzo, abril, mayo, junio y medio mes de julio de 2005. Según alega el PARTICULAR, explicó a la empresa la improcedencia de la deuda, remitiéndole la prueba de la solicitud de baja fechada en febrero pero ésta no cursó ninguna explicación al consumidor. Posteriormente, en noviembre volvió a recibir otro requerimiento de pago de 69,72€ sin justificar su concepto y debido a que recibió varias cartas reclamándola, para acabar con la situación, la hizo efectiva el 29 de enero de 2006. Sin embargo, FRANCE TÉLÉCOM sigue solicitando el pago de los 83,29€. Por todo ello, el consumidor solicita a la empresa una explicación de los conceptos de cada importe y si procede, la devolución de los 69,72€ y la cancelación de los 83,29€.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de los artículos 14 (Principio de Legalidad), en relación con el artículo 1.278 del Código Civil y el 20 (Servicio de Atención al Cliente) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a FRANCE TÉLÉCOM, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, FRANCE TÉLÉCOM se compromete a anular las facturas correspondientes a los periodos de marzo, abril, mayo, junio y parte de julio de 2005, mes en que se suspendió el servicio por impago. Estas facturas, en concepto de un servicio Tarifa Plana Óptima, por importe total de 83,28€ no serán objeto de ninguna acción de recobro. Asimismo, FRANCE TÉLÉCOM acuerda realizar un ajuste sobre la factura emitida en octubre de 2005 en concepto de Conexión Premium Anual por importe de 69,72€, por lo que efectuará un reembolso al PARTICULAR próximamente en su cuenta bancaria. Finalmente, la reclamada acepta proceder a la desconexión definitiva de Tarifa Plana Óptima el 30 de noviembre de 2005 y de la Conexión Premium Anual a fecha de 4 de abril.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de FRANCE TÉLÉCOM del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

SEPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de CONFIANZA ONLINE.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 6 de abril de 2006.

AECEM - FECEMD

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.