



ACUERDO

Reunidos, a 31 de octubre 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 (AECM - FECMD), _____, 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 la falta de efectividad de la baja de un servicio de acceso a Internet ADSL y llamadas locales, contratados 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 consumidor solicitó la baja del citado servicio el pasado 12 de junio a través de carta certificada. No obstante, ante la falta de efectividad de la baja del servicio telefónico tres meses después, con fecha de 14 de septiembre volvió a reclamarla a través de un *Burofax*. El consumidor afirma que la línea telefónica sigue ocupada, por lo que solicita a la empresa la baja inmediata del servicio contratado, así como la cancelación de sus datos de carácter personal de todos los ficheros de la compañía reclamada.

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

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 efectuar la baja del servicio contratado, asumiendo que hubo una incidencia informática en la tramitación de la misma. Asimismo, FRANCE TÉLÉCOM informa al PARTICULAR de que la ejecución de la liberalización de su bucle de abonado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. se ha producido con fecha de 20 de octubre de 2006. Por último, FRANCE TÉLÉCOM acepta dejar al corriente de pago al PARTICULAR y a bloquear sus datos personales de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

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 31 de octubre de 2006.

AECM - FECMD

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.