



Reunidos, a 13 de diciembre 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 \_\_\_\_\_ transmitiendo su malestar por el supuesto cobro indebido de 83,52 Euros y el requerimiento indebido de otros 83,52 Euros en concepto de un servicio de acceso a Internet ADSL contratado a través del portal [www.wanadoo.es](http://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 pasado 23 de junio la consumidora contrató con otra operadora un servicio de acceso a Internet que tenía anteriormente con FRANCE TÉLÉCOM, asegurándole la nueva empresa que le cursaría la baja inmediata con FRANCE TÉLÉCOM. No obstante, afirma haber pagado durante los meses de julio y agosto a las dos compañías, así como haber recibido las facturas por los mismos servicios los meses de septiembre y octubre. Así las cosas, ante la falta de prestación del servicio desde finales del mes de junio, solicita a la empresa la devolución de las cuotas de Julio y Agosto (83,52 Euros) y el abono de las facturas de septiembre y octubre (83,52 Euros)

**SEGUNDO.-** Que la 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 manifiesta que hasta el 24 de octubre no recibieron la comunicación de baja, por lo que se cursó con fecha de 27 de octubre de acuerdo con sus Condiciones Generales de la Prestación del Servicio de Internet, donde se indica que la solicitud de baja debe realizarse con una antelación mínima de 15 días naturales. Por otro lado, FRANCE TÉLÉCOM manifiesta que la activación del servicio de ADSL por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. en su línea, no implica la baja total del servicio contratado con FRANCE TÉLÉCOM, debiendo ser el propio cliente quien comunique a la compañía su deseo de baja total. Así las cosas, FRANCE TÉLÉCOM afirma haber emitido la facturación correctamente.

No obstante, como detalle comercial y por haberse generado las facturas sin consumo de llamadas ni de Internet, FRANCE TÉLÉCOM se compromete a la devolución de las facturas de julio y agosto, consistentes en 83,52 Euros y al abono de las facturas pendientes de pago, correspondientes a septiembre y octubre.

**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 la 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 13 de diciembre de 2006.

FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

AECEM - FECEMD

16/12/06