



ACUERDO

Reunidos, a 22/04/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Cableuropa S.A.U. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, 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), por las incidencias ocurridas con ocasión de la realización de un pedido a través del portal www.ono.es, del que es responsable Cableuropa S.A.U. (en adelante Ono), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 16094629 (Pack Ono+línea fija+internet+router Wi-Fi+terminal móvil Nokia Lumia 520 gratuito) el pasado 26 de febrero de 2014. Según afirma la particular, transcurridos varios días desde la confirmación de la contratación no había recibido la portabilidad móvil ni el terminal que le indicaron que le enviarían de forma gratuita, por lo que contactó con la reclamada interponiendo numerosas reclamaciones. La reclamante alega, que dado que no recibía ninguna respuesta satisfactoria por parte de la empresa, solicitó el 1 de abril una copia de la grabación en la que le confirmaban la adquisición del servicio contratado, pero le indicaron que no podían facilitársela por problemas técnicos. No conforme, solicita la entrega gratuita del terminal indicado en las condiciones de la oferta del servicio.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Ono, 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, Ono habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la portabilidad de la línea móvil con fecha 31/03/2014, y al envío del terminal.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 satisfecha con el cumplimiento, por parte de Ono 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.

SÉPTIMO.- 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 22/04/2014

Comité de Mediación de adigital

Cableuropa S.A.U.