



ACUERDO

Reunidos, a 10/02/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Telefónica Móviles España, 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 un incumplimiento de las condiciones ofertadas de un servicio contratado a través del portal www.movistar.es, del que es responsable Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante Movistar), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 14723557714 (Movistar ADSL Base Fijo móvil), el pasado 27 de noviembre de 2014, por un precio total de 32,78 Euros (impuestos incluidos). Según afirma el particular, en la factura recibida el 16 de enero de 2015, el importe facturado de la reclamada ascendía a 42,58 Euros, motivo por el que contactó con el servicio de atención al cliente de la reclamada. El reclamante alega que le confirmaron que el importe cobrado era correcto. No conforme, solicita el cumplimiento del contrato suscrito el 27/11/2014 mediante la compra nº14723557714 y la aplicación del importe promocional que en el mismo se detalla, así como la revisión de todas las facturas emitidas desde el 27/11/2014 y la devolución de los importes cobrados en demasía.

SEGUNDO.- Que el 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 Movistar, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Movistar habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono de la diferencia entre el importe de la factura y el importe de la confirmación del pedido, así como a respetar el precio mensual inicial de 32,78 Euros, durante los primeros doce meses que dura el compromiso de permanencia. Finalizado este período, el precio mensual de los servicios contratados será de 41,48 Euros, i.i.i.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Movistar 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 10/02/2015.

Telefónica Móviles España, S.A.U.

Comité de Mediación de adigital