



ACUERDO

Reunidos, a 24/04/2015, 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 relativas a un servicio contratado 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 (Fibra 50 Mb) por un importe mensual de 36,18 Euros, y procedió a su cancelación el pasado 20 de febrero de 2015. No obstante el tiempo transcurrido y los múltiples requerimientos realizados, el particular alega que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita la tramitación de la baja de los servicios en la fecha de la solicitud, así como el abono de los importes cobrados por anticipado correspondientes a servicios no disfrutados.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

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 42.6 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 al abono del importe correspondiente.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 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 24/04/2015.

Cableuropa, S.A.U.

Comité de Mediación de adigital