

ACUERDO

Reunidos, a 01/02/2016, 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 las incidencias relativas a la facturación 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 contrató el servicio Movistar ADSL Base Fijo Móvil (nº de pedido 14723557714) por un importe de 32,78 Euros mensuales. Según alega el particular, la factura TA57L0027485 detallaba un importe incorrecto (45,48 Euros). Por ello, manifiesta que contactó con la reclamada y ésta le informó de que procederían a abonarle el importe cobrado de más. No obstante, afirma que recibió un SMS informando del cierre de su incidencia y del reembolso de 11,57 Euros, si bien afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el dinero. No conforme, el reclamante solicita el reembolso del importe cobrado de más.

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 ha procedido a la regularización de la factura y 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 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 01/02/2016.

Telefónica Móviles España, S.A.U.