

ACUERDO

Reunidos, a 24/02/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Departamento de Atención al Cliente, en nombre y representación de Jazz Telecom, S.A. 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 la baja no tramitada de un servicio contratado a través del portal www.jazztel.com, del que es responsable Jazz Telecom, S.A. (en adelante JazzTel), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora afirma que tramitó la portabilidad desde la reclamada a otra compañía. No obstante dicho trámite, afirma que desde la empresa no procedieron a cursar la baja de la línea correspondiente, por lo que ha proseguido facturando por los servicios no prestados. No conforme, la reclamante solicita la cesación en el cobro de los importes.

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 JazzTel, 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, JazzTel, a modo de gesto comercial, va a proceder a anular la facturación generada desde el 30 de marzo de 2015, así como al envío de una factura de carácter informativo a la PARTICULAR.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de JazzTel 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 24/02/2016.

Departamento de Atención al Cliente
Jazz Telecom, S.A.