

ACUERDO

Reunidos, a 03/03/2016, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Vodafone Ono, 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 el incumplimiento de las condiciones de un pedido realizado a través del portal www.ono.es, del que es responsable Vodafone Ono, S.A.U. (en adelante Ono), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido (Telefónica fija y móvil) el pasado 27 de noviembre de 2015, basándose en las condiciones de la oferta. Según alega el particular, tras leer detenidamente el contrato suscrito, contactó con la reclamada para solicitar el servicio de identificación de llamadas sin coste alguno, ya que afirma que desde la empresa pretenden facturarle 1 Euro mensual por el mismo. No conforme, manifiesta que desde la reclamada no le ofrecieron una solución satisfactoria, por lo que solicita la prestación gratuita del servicio de identificación de llamadas, según las condiciones pactadas en el momento de la compra o, en su caso, la posibilidad de tramitar la portabilidad a otra compañía sin aplicación de penalizaciones.

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 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 va a proceder a la activación del servicio de identificación de llamadas de forma gratuita durante 12 meses.

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 03/03/2016.

Vodafone Ono, S.A.U.