

ACUERDO

Reunidos, a 26/02/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Vodafone Enabler España, S.L. 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 unos servicios contratados a través del portal www.lowi.es, del que es responsable Vodafone Enabler España, S.L. (en adelante Lowi), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató una línea telefónica el 23 de abril de 2015. Según alega el particular, el servicio no se prestó correctamente, pues su línea quedaba inutilizada en diferentes ocasiones. Por ello, manifiesta haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria, por lo que decidió cursar baja el 8 de diciembre de 2015. No obstante, afirma que tras recibir la última factura, comprobó que le habían cobrado el mes entero, y no los días correspondientes a la prestación del servicio. No conforme, el reclamante solicita la rectificación de la factura y abono del importe correspondiente.

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 Lowi, 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, Lowi va a abonar 10 Euros por cada una de las dos líneas afectadas por los cortes en el servicio, a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

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 Lowi 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 26/02/2016.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente
Vodafone Enabler España, S.L.