

ACUERDO

Reunidos, a 13/05/2016, por una parte, en nombre y representación propia y,
por otra en nombre y representación de Vodafone 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.ono.es, del que es responsable Vodafone España, S.A.U. (en
adelante Vodafone), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el
consumidor realizó el pedido nº 00014562493270563565 el pasado 23 de febrero, basándose en las
condiciones de la oferta. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que, tras recibir la
primera factura, comprobó que los conceptos y cargos cobrados no se correspondían con lo ofertado.
Por ello, el reclamante solicita la regularización de la factura conforme a lo contratado, así como el
abono del importe cobrado indebidamente.

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 Vodafone, 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, Vodafone, habiendo manifestado sus disculpas por
las molestias ocasionadas, ha procedido a la regularización de la factura y a la compensación del
importe en la sucesiva.

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
Vodafone 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 13/05/2016.

Vodafone España, S.A.U.