

ACUERDO

Reunidos, a 23/10/2017, 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 la falta de reembolso del dinero relativo a 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, la consumidora realizó el pedido nº 19734611 (Fibra Ono 300 MB + Teléfono Fijo + Wifi Premium 3.0) el pasado 30 de agosto. Según alega la particular, durante el proceso de portabilidad recibió una oferta más ventajosa por parte de la operadora de origen, que motivó su solicitud de desistimiento de la contratación realizada con la reclamada, afirmando que únicamente recibió un pack de autoinstalación, sin que se llegara a prestar de forma efectiva los servicios contratados. No obstante, señala que recibió una factura de la empresa por un importe de 246,21 Euros, por lo que, no conforme, solicita el reembolso de la cantidad cobrada.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono por la totalidad de la factura sin reembolso para compensar la deuda en Sistemas.

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 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 23/10/2017.

Vodafone Ono, S.A.U.