

ACUERDO

Reunidos, a 23/01/2017, 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 _____ I (en adelante PARTICULAR), por el incumplimiento de las condiciones relativas a un pedido realizado a través del portal www.vodafone.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 (Fibra + Línea Móvil) el pasado 10 de enero. Según alega el particular, tras la instalación del servicio, comprobó que la velocidad de subida y bajada no era simétrica, ya que no se trataba de fibra, sino de cable coaxial. Por ello, afirma que, tras contactar con la reclamada y tramitar la baja, recibió una factura de servicio por importe de 55,96 Euros y por penalización de 195,39 Euros. No conforme, el reclamante manifiesta que el servicio únicamente se prestó durante 2 días, por lo que solicita el importe correspondiente, así como la eliminación de la penalización, pues no consta en las condiciones aceptadas, así como la exclusión de sus datos de cualquier fichero de morosidad.

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 va a proceder al abono del importe correspondiente y ha solicitado la exclusión de la base de impagados.

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 23/01/2017.

Vodafone España, S.A.U.