

## ACUERDO

Reunidos, a 07/03/2017, 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 (en adelante PARTICULAR), por la ejecución defectuosa de un servicio contratado a través del portal [www.vodafone.es](http://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 nº 00014836875113220064 (Tarjeta SIM contrato + Línea Mini XS). El particular alega la falta de cumplimiento por parte de la empresa de una de las condiciones del servicio contratado (Servicio Diamante 1212), por lo que, tras contactar con la reclamada en varias ocasiones, afirma que aún no ha recibido una solución satisfactoria, como podría ser la inclusión en el fichero de clientes "Diamante", tal como le comunicaron. No conforme, solicita la activación del Servicio Diamante según las condiciones pactadas.

**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 ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, el PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

**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 07/03/2017.

Vodafone España, S.A.U.