



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 22/05/2017, 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 tramitación de la baja de unos servicios contratados a través del portal [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), del que es responsable Vodafone Ono, S.A.U. (en adelante Ono), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor, con cuenta Vodafone nº 465076482, contrató los servicios de banda ancha, fijo y móvil en el año 2014. El particular alega que comunicó a la compañía su voluntad de darse de baja, y que recibió el código de la misma con nº 128770723 el pasado 8 de mayo. El reclamante expone que, cuando trasladó tal información a la empresa, desde ésta le informaron de que dicho código se correspondía con una portabilidad y no con una baja, y que, en consecuencia, se le continuarían facturando los servicios. No conforme, el consumidor solicita la baja de los servicios contratados.

**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 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, ha procedido a tramitar la baja de los servicios contratados por el PARTICULAR, a falta de la devolución de los equipos.

**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 Ono del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistirse 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 22/05/2017.

Vodafone Ono, S.A.U.