

ACUERDO

Reunidos, a 31/08/2017, 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 el incumplimiento de las condiciones de 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 contrato los servicios con nº de pedido 00014998675702080053 el pasado 18 de julio. Según alega el particular los servicios contratados se correspondía al pack “Fibra 120 MB a precio de 50 MB + Móvil 10 GB con llamadas ilimitadas + TV Total + Paquete Motor)” por un importe mensual de 62 Euros los tres primeros, y 71 Euros los tres siguientes. No obstante, afirma que al recibir la primera factura no se correspondía con las condiciones pactadas, además de detectar que el internet disfrutado era de 50 MB, inferior al contratado, por lo que contactó con la reclamada en diversas ocasiones, sin obtener una solución satisfactoria. No conforme solicita la baja del servicio, así como el abono de la cuota cobrada; o en su defecto, devolución del importe cobrado indebidamente, realizando un reajuste también del internet no disfrutado.

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 contactado con el cliente para realizarle una nueva oferta, sin permanencia, que el PARTICULAR ha aceptado.

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 31/08/2017.

Vodafone España, S.A.U.