

ACUERDO

Reunidos, a 15/01/2018, 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 las incidencias en la facturación de un servicio contratado 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, la particular realizó el pedido nº 00015100633319460059 (Vodafone One Fibra 50 MB Móvil M + HBO España 1 año de regalo) el pasado 7 de noviembre, por un importe mensual de 32 Euros durante un año. Según alega la particular, en la primera factura le cobraron un importe de 53,68 Euros, y tras contactar con la reclamada en varias ocasiones, le comunicaron que se había producido un error que sería subsanado en la siguiente factura. No obstante, en la segunda factura recibida le cobraron un importe de 102 Euros, por lo que no conforme, solicita el abono de las cantidades cobradas indebidamente.

SEGUNDO.- Que la 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha indicado que la próxima factura será de 32+2 Euros del identificador. Que disponen de la factura de seguimiento para verificar que la oferta se mantiene o corregir antes de que se remita al banco.

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 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 15/01/2018.

Vodafone España, S.A.U.