

ACUERDO

Reunidos, a 26/02/2018, 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 relativas al incumplimiento de un pedido formalizado 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 consumidora realizó el pedido nº 00015050542274490042 (Vodafone One ADSL Movil S) el pasado 10 de septiembre de 2017 por un importe de 39,75 euros al mes. Según alega la particular, el plan que contrató ("TV Esencial") incluía televisión gratuita durante 12 meses, no obstante, al tercer mes de hacer efectiva la contratación, se le empezó a cobrar un servicio superior ("TV Total"). Ante esta situación, contactó con la reclamada, quien le negó que se hubiera contratado un plan que incluyera ese servicio gratuito. No conforme solicita, el abono del importe correspondiente al servicio TV TOTAL y que, en lo sucesivo, se apliquen las condiciones de contratación pactadas inicialmente.

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, va a proceder al abono de las cuotas de la TV y a aplicar un descuento de TV esencial restantes a la promoción.

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 26/02/2018.

Vodafone España, S.A.U.