

ACUERDO

Reunidos, a 20/04/2018, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Telefónica Móviles 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 a la facturación de un servicio contratado a través del portal www.movistar.es, del que es responsable Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante Movistar), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 183068161817 (Línea de telefonía fija + Fibra Óptica + Internet) el pasado 18 de diciembre de 2017, por un importe de cuota mensual de 37,30 Euros. Según alega el particular, tras contratar los servicios, abonó 40 Euros con motivo del cambio en su domicilio. Sin embargo, el importe de la última factura asciende a más de 100 Euros, por lo que ha contactado con la reclamada para comunicar su desacuerdo con la cantidad facturada, sin que a fecha de la interposición de la reclamación haya recibido una respuesta. No conforme, solicita el reembolso de la parte del valor de la factura cobrada indebidamente.

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 Movistar, 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, Movistar, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono de un importe de 91,39 Euros en la cuenta bancaria del PARTICULAR.

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 Movistar 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 20/04/2018.