

## ACUERDO

Reunidos, a 18/06/2018, 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 la baja no tramitada de un servicio contratado a través del portal [www.vodafone.es](http://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 00014470812097460166 (Servicio de telecomunicaciones) el pasado 9 de noviembre de 2015, por una cuota mensual de 12,10 Euros. Según alega la particular, hace aproximadamente 6 meses realizó un procedimiento de portabilidad, dándose de baja de los servicios de la reclamada. Sin embargo, desde entonces la empresa le ha reclamado en varias ocasiones importes correspondientes al router inalámbrico, a pesar de haber contactado con la empresa para solicitar nuevamente la baja de los servicios y haber abonado una de las facturas reclamadas, por valor de 130 Euros. No conforme, solicita la cancelación de los servicios y el cese de la facturación por parte de la compañía.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 30 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 procedido a cancelar la deuda pendiente y al abono del importe correspondiente a las facturas sin consumo, ascendiente a un total de 128,39 Euros.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 18/06/2018.

Vodafone España, S.A.U.