

## ACUERDO

Reunidos, a 15/10/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Vodafone Enabler España, S.L. 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 cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal [www.lowi.es](http://www.lowi.es), del que es responsable Vodafone Enabler España, S.L. (en adelante Lowi), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la contratación del servicio de fibra el pasado mes de enero, por un importe mensual de 29,95 Euros. Según alega el particular, el pasado 9 de agosto la reclamada procedió a cancelar el servicio debido a un error en la facturación, incidencia que quedó resuelta de manera defectuosa, dado que, al reactivar el servicio de fibra, se configuró una velocidad de bajada inferior al contratado. No conforme, y tras los numerosos requerimientos realizados por su parte, solicita el reestablecimiento del servicio según las condiciones pactadas en el momento de la contratación, así como un descuento en la próxima factura correspondiente al tiempo transcurrido sin el servicio y la gratuidad de una cuota mensual a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que el 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 Lowi, 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, Lowi va a proceder al abono del importe total de 14,52 Euros en su cuenta bancaria que verá reflejado en un plazo de 10 a 20 días desde el 11 de octubre.

**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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Lowi 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 15/10/2018.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente  
Vodafone Enabler España, S.L.