

ACUERDO

Reunidos, a 15/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Vodafone España, S.A.U. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 una portabilidad solicitada 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, el consumidor solicitó la portabilidad de Vodafone a Yoigo el pasado 11 de septiembre haciéndose efectiva dos días después. Según alega el particular, desde la reclamada le han cobrado las cuotas íntegras de los meses de septiembre y octubre (facturas nº Y118-010688500 y Y118-012529864), por lo que solicitó su reembolso en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el dinero, por lo que solicita su reembolso inmediato.

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 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 ha manifestado que ha procedido a tramitar la baja de los servicios que aún se mantenían activos y que han emitido una transferencia por el importe que aparecía pendiente, quedando la cuenta del PARTICULAR al corriente de pagos.

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 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 15/01/2019.

Vodafone España, S.A.U.