

ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2019, 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 la falta de entrega de un pedido realizado 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 aceptó la oferta de retención nº 17277378 (Líneas telefónicas) el pasado 15 de octubre, por un importe mensual de 42,50 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la empresa, y pese a los requerimientos realizados, aún no han procedido a enviarle el terminal ni a instalarle la fibra óptica. Sin embargo, afirma que el compromiso de permanencia ya está en vigor. No conforme, solicita el envío del terminal y la instalación de la fibra o, en caso contrario, la eliminación de la permanencia y una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

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, va a proceder al abono del importe de 12 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 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 22/01/2019.

Vodafone España, S.A.U.