

ACUERDO

Reunidos, a 13/09/2019, 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 la facturación de una línea contratada 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 realizó el pedido nº v6442c6486 (Vodafone One Fibra 120Mb) el pasado 13 de junio. Según alega el particular, desde la reclamada procedieron a reclamarle 109 Euros por la falta de devolución dentro de las fechas establecidas de los equipos una vez portó su línea a otra compañía y habiendo transcurridos tres meses. Por otro lado, consta otra línea en la que afirman que la particular realizó una recarga de 20 Euros, fecha en la que ya se encontraba en la nueva compañía. No obstante, solicitó la grabación pero desde la reclamada no la han aportado. No conforme, solicita que comprueben el motivo por el que se exige ese importe y que sus datos sean eliminados de los ficheros de impagos.

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 desactivar los servicios contratados así como a la anulación del importe pendiente y su exclusión con ello del fichero de solvencia patrimonial negativo que hubiera incluido Vodafone.

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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 13/09/2019.

Vodafone España,
S.A.U.