



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 04/11/2019, 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 error de facturación del servicio contratado 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 205084960 (servicio telefónico) el pasado 21 de marzo. El particular afirma que, desde la reclamada, procedieron a suspender el servicio, alegando falta de pago. No conforme, el reclamante solicita recalcular todas las facturas del servicio y eliminar la permanencia con la empresa, ya que la falta de pago aludida no corresponde con ese contrato.

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 tras revisar los hechos expuestos no es técnicamente posible aplicar la oferta que adjunta en su reclamación, motivo por el cual Vodafone ONO ha procedido a anular el compromiso de permanencia que tenía en el producto ONE Familia TV Esencial: Fibra 100Mb+2Móviles+TV+Fijo. Que asimismo, han comprobado que con fecha 29 de julio de 2019 se procedió a realizar un abono de 62,73€, impuestos indirectos incluidos. Que tras la comprobación de las facturas emitidas entre el 8 de mayo, cuando se aplicó la activación completa del paquete y el 8 de octubre de 2019 han realizado un abono de 28,16€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la diferencia de la cuota mensual ofertada. Que a partir de la próxima factura de fecha 8 de noviembre de 2019 la cuota mensual del producto ONE Familia TV Esencial: Fibra 100Mb+2Móviles+TV+Fijo será de 74,20€, impuestos indirectos incluidos. Que en relación a la suspensión temporal de los servicios se aplicó con fecha 15 de julio de 2019 y reactivándose con fecha 16 de julio de 2019, por este motivo ha procedido a realizar un abono de 12€, impuestos indirectos incluidos, en compensación de la suspensión indicada.

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, 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 04/11/2019.

Vodafone España, S.A.U.