ACUERDO

Reunidos, a 30/01/2014, por una parte, , en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Orange España Virtual, 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 las incidencias surgidas al solicitar una portabilidad a través del portal www.simyo.es, del que es responsable Orange España Virtual, S.L. (en adelante Simyo), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó un pedido (Tarifa 2 cent. + 600MB SIM/MICROSIM- Portabilidad) el 27 de noviembre de 2013, por un precio total de 3,95 Euros. Según alega el particular, nunca llegó a disfrutar del servicio contratado, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. El reclamante manifiesta que el 27 de diciembre de 2013 solicitó la baja de la línea 644092479. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita una compensación económica que tasa en 10,00€, así como la baja inmediata del servicio.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 Simyo, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Simyo habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la baja de la línea 644092479 y al abono del importe total de 30 Euros en la próxima factura.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 Simyo 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, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 30/01/2014.

Orange España Virtual, S.L.

Comité de Mediación de adigital