

ACUERDO

Reunidos, a 08/07/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el apoderado, 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 relativas a la facturación de un servicio contratado 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, la consumidora realizó el pedido (Tarifa Base postpago + SIM/MicroSIM - Portabilidad + 1 GB + 100 min) el pasado 10 de junio. Según alega la particular, tras detectar que el terminal consumió la batería en 4 horas y que el cargo por navegación sobrepasaba el importe fijo contratado, por lo que contactó con la reclamada solicitando información de lo ocurrido, ya que afirma que no contrató ninguna tarifa ilimitada. No obstante, afirma que no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita que no se realice ningún cargo por importe superior a la tarifa contratada, ya que no autorizó ningún exceso de navegación, así como la tramitación de la baja inmediata.

SEGUNDO.- Que la 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 42.6 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, va a proceder al abono del importe correspondiente 33 Euros (32,96, según petición de la PARTICULAR)

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 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 08/07/2015.

Apoderado
Orange España Virtual, S.L.



Comité de Mediación de adigital