

ACUERDO

Reunidos, a 14/03/2016, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Orange Espagne, S.A.U. 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 a través del portal www.orange.es, del que es responsable Orange Espagne, S.A.U. (en adelante Orange), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató los servicios (ADSL + Llamadas + Cuota de línea) el pasado 4 de septiembre de 2007. Según alega el particular, desde la reclamada procedieron a tramitar la baja unilateralmente tras el abono de las facturas mediante domiciliación bancaria el pasado mes de marzo de 2015. No obstante el cese en la prestación del servicio, el reclamante afirma que, posteriormente, desde la empresa han procedido a realizar dos nuevos cargos, los cuales han sido devueltos por la entidad bancaria. Así, manifiesta que desde la reclamada y con la ayuda de una entidad de recobro, le han inscrito en un fichero de morosos y le están reclamando las facturas posteriores a la baja del servicio. No conforme, solicita la anulación de las facturas reclamadas y, por tanto, la compensación del importe pendiente, así como la exclusión de los datos personales de cualquier fichero de deudores.

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 Orange, 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, Orange habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la anulación de las facturas correspondientes al 01/04/2015 y 01/05/2015, quedando saldada cualquier cuantía.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Orange 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 14/03/2016.

En representación de Orange

Servicio al Cliente ORANGE
Orange Espagne, S.A.U.