

## ACUERDO

Reunidos, a 07/05/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de República de Comunicaciones Móviles, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a un pedido realizado a través del portal [www.republicamovil.es](http://www.republicamovil.es), del que es responsable República de Comunicaciones Móviles, S.L. (en adelante República Móvil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 4272892715 (Portabilidad línea móvil) el pasado 20 de marzo. Según alega la particular, tras dos intentos fallidos de recarga del saldo, contactó con la reclamada y le informaron que para realizar recargas mediante tarjeta era necesario disponer de más del doble de saldo del que se pretendía recargar. No conforme, afirma que dicha condición no se especificaba en el sitio web y, además, manifiesta que desde la reclamada han procedido a la interrupción del servicio. Por todo ello, solicita una mejora del servicio y una explicación y disculpa por lo ocurrido, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**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 República Móvil, 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, por un lado República Móvil ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, y, por otro lado, la PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

**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 República Móvil 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 07/05/2016.

República de Comunicaciones Móviles, S.L.