



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 19/05/2016, 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 contratado a través del portal [www.orange.es](http://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 realizó el pedido (Canguro Ahorro, Fibra 50 MB + Línea Móvil) basándose en las condiciones de la oferta. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que en las facturas no se están aplicando los importes acordados en el momento de la compra, por lo que, tras contactar con la reclamada y remitirles la copia de la contratación, aún no ha recibido una solución satisfactoria. Por ello, solicita el recálculo de las facturas, así como la aplicación de las condiciones pactadas en el momento de la compra.

**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 regulación de las facturas y a la compensación del importe cobrado en exceso en las sucesivas.

**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 19/05/2016.

En representación de Orange

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