



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 08/02/2017, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Xfera Móviles, S.A. 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.yoigo.es, del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Yoigo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 10136ED (Tarifa La Sinfin) el pasado 13 de enero de 2016, por un importe de 29 Euros mes, basándose en las condiciones de la oferta y procedió a solicitar la portabilidad de la línea a otra compañía a finales del mes de noviembre. Sin embargo, el particular alega que desde la reclamada han procedido a facturarle el mes natural de servicio de diciembre. Por ello, tras contactar con la reclamada, le informaron que procederían al abono. No obstante, afirma que aún no ha recibido el reembolso, por lo que solicita el abono inmediato de dicha cuantía.

**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 Yoigo, 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, Yoigo va a proceder al abono del importe correspondiente.

**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 Yoigo 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 08/02/2017.

Xfera Móviles, S.A.