

ACUERDO

Reunidos, a 14/08/2017, 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 baja de un servicio contratado 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, la consumidora es titular de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas fijas y móviles. Según alega la particular, por motivos personales debe trasladarse de domicilio, no pudiendo proporcionar la reclamada los servicios contratados, por motivos técnicos, en la nueva vivienda. Ante esta situación, la reclamante alega que se vio en la necesidad de tramitar la baja de sus líneas, solicitándole la empresa el abono de un importe por anulación de permanencia. No conforme, solicita que no se le aplique mencionada penalización.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 eliminar el compromiso de permanencia del pack LOVE formado por su línea fija y móvil

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 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 14/08/2017.

Orange Espagne, S.A.U.