



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 21/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra, en nombre y representación de Orange España Virtual, 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 las incidencias relativas a la facturación de un servicio contratado a través del portal [www.simyo.es](http://www.simyo.es), del que es responsable Orange España Virtual, S.L. (en adelante Simyo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor solicitó la portabilidad desde la reclamada a otra compañía el pasado 2 de enero, haciéndose efectiva el pasado 4 de enero. Sin embargo, el particular alega que desde la reclamada procedieron a facturarle el mes natural en curso y no sólo los días correspondientes al servicio prestado. No obstante la confirmación de la empresa del error, manifiesta que aún no ha recibido el abono, por lo que solicita el reembolso del importe correspondiente tras el recalcule de la factura.

**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 Simyo, 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, Simyo, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la regularización de los importes pendientes de la línea, quedando el PARTICULAR al corriente de pagos a este respecto.

**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 Simyo 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 21/03/2017.

Orange España Virtual, S.L.