

## ACUERDO

Reunidos, a 23/03/2018, 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 un procedimiento de portabilidad asociado a un servicio contratado a través del portal [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com), 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 15FD3C7 (Tarifa Fibra 300 Mb + La Sinfín 5 GB) el pasado 28 de febrero, por un importe de 62 Euros al mes. Según alega el particular, tras la instalación de la fibra y de un número de teléfono fijo provisional, contactó con la reclamada en varias ocasiones ante la falta de establecimiento de la línea fija definitiva. Sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación no ha obtenido una respuesta satisfactoria, por lo que, no conforme, solicita la realización del procedimiento de portabilidad y la instalación completa de las líneas contratadas.

**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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a hacer efectiva la portabilidad de las líneas.

**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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 23/03/2018.