

ACUERDO

Reunidos, a 17/07/2018, 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 la falta de conformidad 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, el consumidor realizó el pedido nº 290518B006851 (Solicitud portabilidad Orange – Amena), el pasado 29 de mayo. Según alega el particular, minutos después de recibir la confirmación del pedido, contactó con la reclamada para ejercer su derecho de desistimiento, donde le informaron de la imposibilidad de llevar a cabo su ejercicio hasta que el alta no se completara, suponiendo 3 meses de espera, por lo que procede a solicitar la baja de la línea. No obstante, el reclamante afirma que ha recibido un cargo por importe de 8,60 Euros, en concepto de cambio de línea y parte proporcional de consumo. No conforme, solicita el abono íntegro del importe indebidamente reembolsado.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

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 30 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, tras confirmar el desistimiento de la activación de la línea, va a proceder al abono de la factura generada de fecha 08/06/2018 por importe de 8,60 Euros en la cuenta bancaria del PARTICULAR en el plazo máximo de un mes.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 17/07/2018.

Orange Espagne, S.A.U.