

ACUERDO

Reunidos, a 07/09/2018, 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 servicio contratado a través del portal 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, la consumidora realizó el pedido nº 1760EA5 (Procedimiento de portabilidad - Tarifa Fibra 300 mb indirecta + La Sinfín 25 GB) el pasado 8 de agosto, por un importe mensual de 69 Euros. Según alega la particular, desde la reclamada se desplazaron a su domicilio para realizar la instalación del servicio correspondiente. Sin embargo, el técnico dejó una tarjeta SIM y una línea fija de teléfono con un número distinto, por lo que, a fecha de la interposición de la reclamación, aún no dispone del servicio contratado. No conforme, solicita que se proceda a la gestión de la portabilidad, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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 Yoigo, 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, Yoigo, manifestando sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a finalizar la instalación de la Fibra Indirecta y la portabilidad del fijo y, va a proceder, a completar la portabilidad de las líneas móviles, así como, a la aplicación de un 100 % de descuento en la cuota de la Fibra / Fijo en el mes de septiembre, a modo de compensación .

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 07/09/2018.

Xfera Móviles, S.A.