

ACUERDO

Reunidos, a 01/07/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Xfera Móviles, S.A. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 una portabilidad solicitada a través del portal www.masmovil.es, del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Masmovil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó una portabilidad nº MMC1906059286928, con fecha 5 de junio. Según alega el particular, tras recibir una contraoferta por parte de su compañía anterior, decidió cancelar el servicio contratado y desde la reclamada le dieron la confirmación. Afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación, no han realizado la cancelación del servicio y no ha recibido información o solución alguna. No conforme, solicita la exención de la facturación de los días proporcionales hasta que la antigua compañía realice nueva portabilidad. Además de, asumir el coste de 38 Euros que le aplica la anterior operadora como penalización, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el 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 Masmovil, 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, Masmovil habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la condonación de la deuda.

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 Masmovil 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 01/07/2019.

Xfera Móviles, S.A.