

## ACUERDO

Reunidos, a 06/03/2020, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Telefónica Móviles España, S.A.U. 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 un servicio contratado a través del portal [www.O2online.es](http://www.O2online.es), del que es responsable Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante O2Online), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora solicitó la portabilidad de alta de su línea móvil \*\*\*\*\*1436 (Internet: 300Mb, Móvil: 25GB, Llamadas ilimitadas) el pasado 3 de diciembre de 2019, por un importe de 50€/mes (IVA incl. - 21.0%). Según alega la particular, tras contratar la portabilidad de su teléfono ésta no se ha efectuado por lo que, a fecha de interposición de la reclamación no puede recibir llamadas. No obstante, contactó con la reclamada pero no ha recibido una solución al respecto. No conforme, solicita que se restablezca el servicio y una compensación por los días que no ha podido hacer uso del servicio.

**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 O2Online, 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, O2Online habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al reembolso del importe de 99,99 Euros.

**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 O2Online 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 06/03/2020.

Telefónica Móviles España, S.A.U.