



Comunidad de Madrid

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 25 de febrero de 2019 que se asigna un cambio de tarifa aceptado por el cliente en fecha 6 de junio de 2018 – pack love familia total- y se aplica correctamente. En fecha 19 de agosto de 2018 el cliente solicita un cambio de tarifa para sus líneas s al pack love Familia sin límites y con respecto a lo anterior se revisa la facturación de dichas líneas no detectando ninguna incidencia.

Señalan que en el momento en que la clienta solicitó financiación de los dispositivos, no cumplía las condiciones necesarias para su tramitación.

Trasladan disculpas por la incidencia acaecida. El cliente se encuentra al corriente de pago con la mercantil.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que viene siendo cliente desde el año 2006 y que hasta 2012 ha estado con las mismas condiciones y con cinco líneas de teléfono. En el año 2018 recibe una llamada de teléfono y le ofrecen la totalidad de los servicios disponibles según expone en su solicitud de arbitraje y los solicita. Posteriormente, puesta en contacto con la empresa, le dicen que esa solicitud no existe. Viendo que no se cumple lo ofertado, decide volver a su tarifa de siempre en septiembre de 2018.

En ese momento decide financiar con la compañía, como lo había hecho en anteriores ocasiones, los terminales, reloj etc. , sin que la empresa acceda a la misma. Por todo ello reitera el objeto de su solicitud en este acto.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2019 reiterando el contenido de sus anteriores alegaciones. Señalan que la reclamante con fecha 29 de agosto de 2018, solicita un cambio de tarifa para sus líneas pack love familia sin límites

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **acuerda:** entrar a conocer de la pretensión de la solicitante ya que el presente conflicto surge como consecuencia de la disconformidad con el servicio ofertado por la empresa y el efectivamente recibido.

Manifiesta la usuaria que en junio de 2018 recibe una llamada telefónica desde fidelización de clientes por llevar 13 años con la compañía y aceptar el cambio de su anterior tarifa a otra con mejores prestaciones y con la posibilidad de adquirir unos terminales y otros equipos en condiciones ventajosas, por el mismo precio que venía abonando.

La empresa no desvirtúa estas alegaciones ni aporta la grabación de la contratación con el cambio de tarifas o condiciones aplicables.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 22 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL