



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00685.0/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: desde julio de 2017 la compañía no manda la totalidad de las facturas a a su cuenta bancaria, creando impagos involuntarios que ha solucionado haciendo efecto el pago con tarjeta. En septiembre de 2017, como no solucionaban el problema, realizó portabilidad a otra operadora y su compañía efectuó contraoferta que aceptó. Sigue mandando sólo la mitad de los recibos por lo que el día 1 de cada mes pasaba por banco unos y ese mismo día aparecían como impagados los que no habían pasado. La promoción ofertada no se ha hecho efectiva por esas circunstancias. No entiende las facturas y no sabe que le están cobrando. Solicita que la reclamada presente los pagos rechazados o devueltos por el banco, desde que se le hizo la oferta, puesto que es el motivo que le indican para no haber podido aplicarla; se le reintegre 20 euros que facturaron en octubre por devolución de recibo al no ser cierto; que las facturas sean entendibles; que reintegren el dinero que le han cobrado por devolución de facturas y que le apliquen en su totalidad la promoción efectuada en septiembre (50% de descuento en todos los productos que tiene contratados y el envío de un móvil Huawei P10).

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 oral y se reitera en sus alegaciones y **parte** de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que tiene todo abonado, no le han proporcionado el terminal ofrecido. Solicita que se le aplique las condiciones ofertadas durante 12 meses, no le importa que sea a partir de junio de este año; que se le proporcione el terminal ofertado y se unifiquen todos sus servicios en una sola factura.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia ni presenta escrito alguno de alegaciones.

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: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al quedar acreditado que la oferta personalizada que se le efectuó con fecha 20/09/2017, para que continuara en la compañía no ha sido aplicada por lo que **la reclamada deberá:**

- **Aplicar el importe de 87,01 euros/mes**, impuestos incluidos, durante **12 mensualidades**, a partir de junio de 2018, por **todos los servicios ofertados** (fibra one 120Mb; tv total; fijo con línea incluida y llamadas; 3 líneas móviles con minutos y sms ilimitados+10gb de datos; 1 línea móvil: [REDACTED] con 200 minutos/mes, sms ilimitados+6gb de datos; un terminal Huawei P10 black con una cuota de 5 euros/mes durante 24 plazos asociado a la línea [REDACTED], incluido). A dicho importe se incrementará las posibles cuotas por otros terminales adquiridos así como los pagos/consumos no incluidos en la tarifa ofertada.
- **Proporcionar** el terminal Huawei P10 Black O J ofertado al no quedar acreditada su entrega al reclamante.
- **Unificar** todos los servicios, si técnicamente fuera posible, en una única factura para facilitar al cliente su comprensión y evitar posibles errores de pago.

A meros efectos informativos la línea [REDACTED] también constaba incluida en la oferta, incrementando, con el descuento aplicado, en 15,01 euros el importe ofertado, a decir 102,02 euros/mes, impuestos incluidos, pero fue dada de baja por el reclamante, según ha manifestado, y carecía de compromiso de permanencia motivo por el que no se ha incluido en los servicios aplicados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte:** la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.



## Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

Madrid, 30 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL