



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03868.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de febrero de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta que aceptó en un distribuidor el 27 de junio. Tras varias reclamaciones, han hecho caso omiso a sus peticiones. Solicita la aplicación de las condiciones pactadas y documento en el que se especifiquen los servicios contratados y descuentos aplicados, con fecha de inicio y fin. Las rectificaciones de las facturas emitidas correspondientes al servicio contratado, así como la recepción de facturas posteriores que detallen exactamente el servicio contratado en su día, nunca contrató el servicio de TV, la grabación de voz mantenida con el servicio de atención a cliente para la resolución del caso [REDACTED] en la que supuestamente aceptaba las condiciones que le ofrecían, la grabación de la conversación mantenida el 25 de julio de 2017 a las 9:22 h con el servicio de atención al cliente, carta de disculpas de la empresa por el trato denigrante de su empleado, indemnización superior a 500 euros por incumplimiento de las condiciones pactadas, por el trato vejatorio, y por la cantidad de tiempo desperdiciado en trámites, llamadas y molestias en el intento de solucionar de manera amistosa la incidencia. Adjunta copia de facturación y de factura rectificada.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, detallando las ofertas y manifestando que la facturación emitida es correcta, y que se han realizado abonos por importe de 19,97 euros relativo a la cuota mensual del paquete en la factura emitida el 1 de julio de 2017. Asimismo se realizó un abono de 44,95 euros relativo a la cuota de TV, tarifado en la factura de 1 de octubre de 2017, habiéndose gestionado la desconexión del citado servicio el 23 de julio de 2017. Adjunta grabación del cambio de SIM 4G, y manifiesta que las grabaciones de las conversaciones mantenidas con el servicio de atención al cliente son grabadas aleatoriamente. Aporta copia de facturación hasta el 1 de enero de 2018, que refleja descuento por abono de facturas anteriores.

El Órgano 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 aporta escrito alegando su disconformidad con el detalle de la tarifa contratada que manifiesta la empresa reclamada. Que sí se puede comprobar la emisión de la llamada en términos despectivos que realizó su operario a su número particular, por

Comunidad de Madrid

lo que sigue solicitando carta de disculpas de la compañía por el comportamiento vejatorio de su operario, y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la reclamante contrató en uno de los distribuidores un paquete ONE S Fibra 50 MB TV con la línea móvil y el fijo, con un descuento del 50% en el paquete contratado durante 12 meses y TV Total gratuita 3 meses. Además contrató otra línea móvil con un plan + Líneas S y un descuento del 40% en la cuota durante 6 meses, y otra línea móvil con plan + Líneas Mini XS con cuota mensual gratuita durante 12 meses. El servicio de TV fue dado de baja por la reclamante el 23 de julio de 2017, consta la devolución de los equipos y se han realizado los ajustes necesarios en relación con este tema. En cuanto a la llamada de 25 de julio de 2017, indica que las grabaciones se hacen de forma aleatoria para la valoración del correcto servicio de Atención al Cliente, y con ese único fin, no constando grabación alguna de dicha llamada.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante al considerar que se ha subsado la incidencia en la facturación del servicio de TV, que las facturas reflejan consumo no incluido en la tarifa, que la empresa ha realizado abonos por cantidades indebidamente cobradas, y que en las facturas posteriores aportadas al expediente es correcto el importe de la cuota de los servicios de acuerdo con la oferta comercial acreditada en el expediente, y en relación a la reclamación sobre la línea [REDACTED] el importe facturado (7,20 €) es inferior al ofertado (9 €) durante 6 meses tras los descuentos aplicados en la facturación.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales y morales, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.

Prevía 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



Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.