

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10362.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.VOCALES:####, en representación de la Asociacion ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en: El día 26 de promoción en el paquete de fusión erróneo.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 por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que consta en el expediente y solicita: "Cambio inmediato a la fusión ofertado Fusión total plus 4 líneas y #### 4 pantallas manteniendo promoción 50% durante 12 meses desde que se inicie el cambio. Devolucion de las facturas de las líneas adicionales que quedarían incluidas en la fusión total y que me están suponiendo cargo extra, así como una compensación económica por no poder disfrutar del contenido contratado".

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que consta en el expediente y solicita: "Cambio inmediato a la fusión ofertado Fusión total plus 4 líneas y #### 4 pantallas manteniendo promoción 50% durante 12 meses desde que se inicie el cambio. Devolucion de las facturas de las líneas adicionales que quedarían incluidas en la fusión total y que me están suponiendo cargo extra, así como una compensación económica por no poder disfrutar del contenido contratado".

Comunidad de Madrid

En su escrito de 24 de mayo de 2022 refiere: "Después del escrito de ####, doy por resueltas todas mis pretensiones" La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

manifestando: "Sobre este tema les informo de que, tras examinar la reclamación y las circunstancias relativas a la contratación, hemos comprobado las promociones vigentes por el servicio #### en las fechas indicadas y nos consta una ####

MPA 50% DTO (22,5,9 €) durante 3 meses (con 12 meses de permanencia). KITS HOGARES desde _ 6/8/2021 Vigencia de la promoción: del 06/08/21 al 31/08/21, aplicada correctamente.

No tenemos constancia de la promoción indicada por la ####. Comprobamos que tenía Fusion Selección Plus con Ficción hasta 1 Gb 01/06/2021 en promoción. Nos consta cambio realizado el 01/11/2021, en el que solicita cambio de las líneas adicionales y contrata Fusion Total Plus con 4 líneas. En este caso, con el fin de resolver la situación y en aplicación del espíritu de servicio que anima

la política comercial de la Empresa, hemos contactado con el cliente y se ha activado una promoción del 50% de descuento sobre el paquete Fusión Total Plus con 4 líneas durante 6 meses, adicionalmente se han bonificado desde primera instancia tres importes, por un total de 66.40€, por lo que entendemos resuelta su reclamación. Rogamos transmitan a la #### nuestras disculpas, por las molestias que se hayan podido

ocasionar. En su escrito 18 de mayo de 2022: Al respecto les informo, que una vez revisado de nuevo el expediente, hemos resuelto estimar favorablemente las alegaciones de la reclamante.

En consecuencia, hemos procedido a activar la Promoción de la cuota al 50% del Paquete de Fusión Total Plus con 4 líneas durante otros 6 meses (Del 16/05/2022 al 16/11/2022), completándose así los 12 meses ofertados a la reclamante. Por otra parte, hemos procedido a la devolución de las cuotas facturadas en concepto de Línea

Adicional XL en las líneas móviles #### y #### de septiembre a diciembre de 2021 y hemos devuelto los consumos de llamadas nacionales de las facturas de noviembre y diciembre de la línea ####. Dichos importes, 86,25 €, 3,30 € y 5,61 € + impuestos, les serán reintegrados a la reclamante en

su cuenta de cargo habitual o bien, si fuera su caso, compensado con las facturas que pudieran encontrarse pendientes de pago en ese momento. Considerando satisfecha la pretensión de la reclamante, rogamos transmitan a la #### el

buen fin de las gestiones requeridas. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncie emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y según escrito del reclamante de fecha 24 de mayo de 2022 en el que refiere: "Doy por resueltas todas mis pretensiones". Por ello este Colegio Arbitral, ante dichas manifestaciones, procede a dictar un LAUDO CONCILIATORIO. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 Arbitros 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



Comunidad de Madrid

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. 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 al principio.