



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00514.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de junio de 2023 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: El reclamante refiere en su solicitud que se contrató un precio con la mercantil el día 15/03/2022 comprometiéndose al mismo un año, según correo electrónico a un importe de 58 € más 10 € por un dispositivo TV, que hace un total. Dicho precio es 12 meses a 46 €. Se hizo una primera oferta pero no se aceptó hasta la segunda, pero no se esta cumpliendo la oferta.

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 reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Anulación de la factura emitida desde agosto de 2022 donde empiezan a cobrar el doble de lo contratado".

En su escrito de 15 de marzo de 2023 refiere: "Según la notificación recibida, desde [REDACTED] insisten en el acuerdo concertado con fecha 07-03-2022, omitiendo la oferta posterior que me realizaron a las 14h del 15 de Marzo de 2022, que fue la aceptada por nosotros, donde especificaron que tendríamos una cuota fija de 58 € mensuales, durante todo un año.

En su escrito de 6 de abril de 2023 refiere: 1- La grabación aportada indica una cuota mensual de 78 €. La factura adjunta, de Jun. 2022, refleja un importe de 58? por el servicio concertado, deducido el importe del Dispositivo, que adquirimos con posterioridad a la contratación. Esto ya demuestra que la grabación no se corresponde con la oferta contratada, que fue la realizada con fecha 15 de Marzo de 2022, sobre las 14h. 2- Si, como indican, no tienen la grabación de la oferta del 15 de Marzo del 2022, pueden pedirles el registro de mis llamadas, donde podrá verificarse la llamada realizada por el servicio de Retención de Clientes de [REDACTED], entre las 13h. y las 15h., en uno de mis teléfonos, [REDACTED] o [REDACTED], para tratar de evitar la portabilidad en curso a otra otra compañía. En ese momento realizaron una nueva oferta, 58 € mensuales, por todo el paquete, para todo un año, que fue aceptada por nosotros. 3- El importe, en el inicio de la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

reclamación, era inferior a 300?. A día de hoy, asciende a 414,87 €.

En su escrito de 13 de abril de 2023 refiere: 1- No se me facilitó el contrato, ni cuento con medios para realizar la grabación de la conversación. Entiendo, además, que no tengo amparo legal para realizar dicha grabación, por lo que parece dejarme en indefensión tal requerimiento. 2- Adjunto copia de correo recibido sobre el periodo real ofertado (12 meses, para todo el paquete), y correo respuesta a mi reclamación, donde se pone de manifiesto su error, incidiendo en la tarifa de 78 €, cuando la oferta aceptada era por importe de 48 €, como se pone de manifiesto en el correo de Abril de 2022 y en las facturaciones de Junio (incorporada en escrito anterior) y Julio de 2022, que incorporo ahora.

En su escrito de 2 de mayo de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: Buenas tardes, según indicaciones, adjunto las facturas y recibos emitidos indebidamente por [REDACTED]. La cantidad actualizada, correspondiente a la reclamación, asciende a: CUATROCIENTOS CATORCE EUR. con OCHENTA Y SIETE Ctms. (414,87 €)

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que Sobre este tema les informo que, en relación con la reclamación presentada, he de indicarles que, no hemos encontrado ningún error. Tal y como adjunta el Sr. [REDACTED], desde el 28/04/2022 se está aplicando la PROMOCION RETENCION 50% 12 MESES [REDACTED] hasta el 27/04/2023 con el paquete [REDACTED] asociado a las líneas: [REDACTED].

El paquete fusión selección Plus incluye:

Tu [REDACTED]:



Fijo e Internet

- Línea individual con llamadas ilimitadas a fijos de ámbito nacional
- Llamadas a móviles de ámbito nacional: 500 minutos/mes de sábado a domingo y 50 minutos/mes de lunes a domingo
- Fibra hasta 1 Gb simétrico disponible*



Móvil

- 1 línea disponible con datos ilimitados en territorio nacional, SMS ilimitados interpersonales y llamadas ilimitadas de ámbito nacional
- 2 líneas disponibles con 5 GB de datos y llamadas a 0 cént./minuto (coste establecimiento llamada no incluido)



Televisión

- Paquete Familiar, Paquete Series y Cine, Netflix Estándar, [REDACTED] Plus+ en dispositivos, Grabaciones y Últimos 7 días

*Ya tienes disponible la velocidad de hasta 1 Gb simétrico. Si aún no la disfrutas actívala desde la App Mi [REDACTED], tiendas [REDACTED] o llamando al [REDACTED].

Datos ilimitados: con Datos Compartidos, limitado a 15 GB. Roaming zona 1: voz y SMS al mismo precio de tu tarifa móvil, límite datos 50 GB.

Excluidos: llamadas y SMS internacionales, a números de tarificación especial, adicional y premium y tráfico roaming distinto a zona 1. SPICE673

Por otra parte, se están facturando las líneas adicionales infinitas con llamadas ilimitadas y 25 GB de datos.

Esta tarifa no está incluida en su paquete [REDACTED]. Puede incluir hasta tres líneas (principal y 2 líneas con 5 GB de datos y llamadas a 0 cént./minuto (coste establecimiento llamada no incluido)

[REDACTED] Línea adicional Infinita (28 Nov a 27 Dic) €18,59

ARB CRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

██████████ Línea adicional Infinita (28 Nov a 27 Dic) 18,59 €

██████████ Línea adicional Infinita (28 Nov a 27 Dic) 18,59 €

Le indicamos que para cualquier cambio en sus productos contratados puede dirigirse a nuestra línea de atención al cliente ██████████.

Por lo expuesto, consideramos correctos los importes facturados.

En su escrito de 28 de marzo 2023 refiere: Por otra parte, con fecha 13/12/2022 se envía en la factura ██████████ la modificación de su tarifa ██████████ que pasa de 116 € a 124 € al mes, manteniendo la promoción del 50% de descuento. Interesa destacar el reconocimiento del derecho del reclamante, y cualquier cliente, a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés. En este sentido, el RD899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas; en su artículo 9, que versa sobre las modificaciones contractuales, se determina la obligación del Operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en ella de su derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos como pueda ser la adquisición de terminales

con apoyo económico por parte de nuestra empresa. En este caso, no cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estimamos cumplidos todos los requisitos exigidos, entendiendo nuestra actuación, ajustada a la normativa vigente, y a los usos y prácticas comerciales, habiendo actuado con el respeto más cuidadoso a cuantos requisitos contempla nuestro ordenamiento jurídico en los supuestos de modificación de las condiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones.

En todo caso, lamentamos el descontento manifestado por el reclamante, estimando, no obstante, haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio telefónico, tanto en los derechos como en las obligaciones que asisten a las partes que intervienen en la prestación y uso del servicio. La promoción ofertada está correcta (58 €), la diferencia facturada reside en la configuración de las líneas móviles, ya que dentro del paquete fusión tiene: ██████████ y fuera: ██████████.

En este caso, podría haber tenido una línea más dentro del paquete fusión facturándose las llamadas realizadas con el coste de establecimiento de llamada. Entendiendo que pudo haber un problema en la información facilitada, hemos procedido a bonificar una de las líneas adicionales infinitas desde la fecha reclamada 15/03/2023 por importe de 128.17 €+IVA.

Deberá tener en cuenta esta información para la configuración de sus líneas y si desea hacer algún cambio deberá llamar al teléfono de atención al cliente ██████████ e incluir alguna de las líneas adicionales en su tarifa fusión. Considerando resueltas las cuestiones planteadas en su escrito, rogamos transmitan al Sr. ██████████ nuestras disculpas por las molestias que se hayan podido ocasionar

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al no quedar acreditada, a la vista de las pruebas aportadas por las partes, incumplimiento de lo ofertado y si las seis líneas entran o no dentro de la tarifa contratada, al no tener prueba que lo acredite.

Así mismo, este Colegio Arbitral, da la posibilidad al reclamante que a la recepción de este Laudo, pueda darse de baja, si así lo considera, de los servicios ofrecidos por la mercantil, sin penalización alguna, con independencia del pago que pueda quedar pendiente respecto a la adquisición del dispositivo.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 19 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL