



Comunidad de Madrid

a una persona que no le corresponde.

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: " Referente al punto 1, que [REDACTED] respete las condiciones económicas pactadas y que devuelva el importe cobrado en exceso. A día de hoy, el importe que tiene que devolver son 34,64€ correspondiente a la factura de enero de 2023 (las facturas previas ya han sido devueltas). Obviamente, que no se vuelva a emitir una factura con un importe diferente al pactado. - Referente al punto 2, inicialmente, que proporcione la grabación de la contratación del paquete de fútbol en fecha 13 de septiembre de 2022. A su vez, teniendo en cuenta que el paquete de fútbol se contrató única y exclusivamente porque [REDACTED] permitía ver los partidos sin necesidad de decodificador, incluyendo los partidos de [REDACTED], es decir, se permitía la visualización de todos los canales de fútbol a través de dispositivos móviles desde cualquier lugar del territorio nacional, que respete tal característica puesto que determina la forma en la que un cliente puede ver el fútbol (por tanto, limitando el valor de los servicios contratados). Hay que tener en cuenta que durante la contratación en ningún momento se indicó que la visualización desde dispositivo móvil de los canales de [REDACTED] fuera circunstancial/temporal. Durante la contratación tenían que haberlo informado puesto que es un aspecto decisorio a la hora de contratar el fútbol con la operadora y que en este momento supone un cambio sustancial con el contrato en vigor. Sólo para que no haya lugar a dudas, desde el septiembre de 2022 hasta el 16 de enero de 2023 se han estado visualizando los canales de [REDACTED] desde dispositivo móvil sin inconveniente alguno. A finales de diciembre comenzó a saltar un aviso aperciendo de la nueva situación cuando se sintonizaban los canales de [REDACTED]. A partir del 16 de enero, los canales [REDACTED] ya no se pueden visualizar en la app [REDACTED] (que es la web/aplicación que se usa para ver el fútbol y el resto de canales). - Referente al punto 3, que se confirme si [REDACTED] ha enviado algún email a la cuenta [REDACTED], la cual nada tiene que ver con mi persona. En caso afirmativo, que detalle la información que se trasladaba en esos emails

En su escrito de 20 de abril de 2023 refiere: en contestación a las alegaciones presentadas por la compañía de telecomunicaciones [REDACTED], destacar que en absoluto el problema se encuentra resuelto. De hecho, en este momento habría que añadir un problema adicional surgido a posteriori de la presentación de la reclamación con fecha 18/01/2023. A continuación, procedo a dar detalle acerca de las facturas emitidas por citada compañía desde el inicio del servicio hasta día de hoy. En la siguiente tabla, como encabezados de columna aparecen las distintas facturas emitidas, como encabezados de fila los distintos conceptos que componen las facturas y su precio total; en la parte inferior de la tabla se indica si se han emitido facturas rectificativas, especificando su importe, y si el importe que finalmente se acaba pagando se corresponde con lo pactado en el contrato que ya adjunte en la apertura de la reclamación y que vuelvo a adjuntar en estas alegaciones (importe pactado en los servicios: 57,80 €).

En base a esto, resaltar lo siguiente: • Acerca de todas las facturas emitidas: ninguna de ellas ha presentado un importe que se acerque al importe pactado en el contrato (57,80€). En todas ellas he tenido que solicitar la rectificación y, por ende, se ha tenido que emitir la pertinente factura rectificativa. Ninguna factura rectificativa ha sido emitida sin previa solicitud por mi parte, lo que supone estar mes a mes reclamando algo que por contrato está debidamente claro. Como se aprecia en las conversaciones adjuntadas, incomprensiblemente no lo han puesto fácil a pesar de los errores repetitivos que he tenido que soportar. • Acerca de las facturas que van desde noviembre de 2022 hasta marzo de 2023: incomprensiblemente hay 3 importes totales de factura diferentes para reflejar el mismo servicio contratado (y los 3 son incorrectos). ¿Por qué ha sucedido esto? [REDACTED] debería de explicarse. • Acerca de la factura de enero de 2023: sigue pendiente la devolución de parte del importe pagado en exceso. Estaría pendiente de devolución



Comunidad de Madrid

de 17,91 €. En la última comunicación con [REDACTED] (14 de abril de 2023), incomprensiblemente se niega a devolver el importe correspondiente a pesar de haber emitido incorrectamente la factura original y a pesar de haber emitido incorrectamente la factura rectificativa, argumentando que no se pueden hacer más ajustes. • Acerca de la factura de abril de 2023: inicialmente destacar que [REDACTED] me comunicó el 27 de febrero que mi tarifa sufría un cambio de precio, de 57,80 € a 70,95 €, justificando la subida con la situación económica actual (una subida del 23% que en absoluto se justifica con la situación económica actual). El 21 de marzo, dentro del mes que dispongo para pronunciarme al respecto, comunico mi rechazo a la subida de precio y por el que solicito la baja de los servicios de televisión (cabe destacar que tuve que solicitar el cambio de forma obligada sin que ni un solo mes se haya emitido una factura correcta). La nueva tarifa aplicada se corresponde con 40,95€ (por línea telefónica + fibra de 1GB). Por ello, la factura de abril debe prorratear la tarifa de 57,80 € y la tarifa de 40,95 € en función del número de días que se permanece en cada una de ellas. [REDACTED], en sus alegaciones, especifica de forma pobre que, como se ha aplicado correctamente un descuento, todo es correcto. Nada más lejos de la realidad ya que el descuento puede estar aplicado pero si no se hace sobre el importe correcto el resultado tampoco será correcto. Matemáticamente es imposible que el importe de la factura emitida (60,35 €) sea correcto puesto que ninguna de las tarifas involucradas supera dicha cantidad. Se estima que el importe correcto de la factura se sitúa alrededor de los 53€ y por tanto, estaría pendiente la devolución de 7€ aproximadamente (la responsabilidad de la generación de las facturas y su importe es exclusiva de [REDACTED]). Se aporta la última comunicación con [REDACTED] con relación a las facturas pendientes de devolución.

Con respecto a la visualización de los canales de [REDACTED], en donde [REDACTED] indica que viene sujeta a las condiciones de la plataforma [REDACTED] indicar que yo no tengo ningún tipo de relación contractual con [REDACTED]. La relación es exclusiva con [REDACTED], que es la compañía que me ofreció todos los partidos de fútbol de la liga española (los que ofrece [REDACTED] y los que ofrece [REDACTED]) a través de la plataforma [REDACTED] sin necesidad de decodificador (esta información se encuentra en la grabación que [REDACTED] no ha aportado). En cualquiera de los casos, la argumentación de [REDACTED] no es completamente cierta, puesto que en la conversación adjuntada en la apertura de la reclamación se observa que los clientes de [REDACTED] con tarifa [REDACTED] no tienen ningún tipo de problema para darse de alta en la plataforma [REDACTED] (de forma gratuita, puesto que el servicio está incluido con la tarifa [REDACTED]). Si no he podido disfrutar de los canales de [REDACTED] es sencillamente por los condicionantes comerciales que impone [REDACTED], por tanto, considero que [REDACTED] ha incumplido el contrato puesto que ha modificado de forma unilateral y de forma sustancial las condiciones pactadas en el mismo. No obstante, navegando por internet se puede encontrar información acerca de los problemas que hubo durante las primeras jornadas de liga con [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]. Si esta información es correcta, se puede encontrar en el siguiente enlace ([https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]))

[REDACTED] y en tantos otros, [REDACTED] durante la celebración verbal del contrato que se celebró en septiembre 2022 omitió deliberadamente lo que iba a suceder durante el transcurso de las semanas. Presumiblemente se sabía de antemano que los canales de [REDACTED] iban a desaparecer de la plataforma [REDACTED]. Esta información en ningún caso se ofreció durante la contratación (y se podría corroborar si [REDACTED] hubiera facilitado la grabación). Con respecto a la grabación, en donde [REDACTED] indica que por motivos técnicos no puede facilitarla, indicar que en la conversación adjuntada en la apertura de la reclamación se indica que no la facilitan puesto que se recaba exclusivamente por cuestiones de calidad. ¿En un contrato verbal se permite a las empresas NO corroborar con posterioridad los servicios contratados y sus condiciones particulares? Desconozco si [REDACTED] tiene algún tipo de obligación en materia de consumo, sin duda que la tiene en materia de protección de datos (derecho de acceso), pero la realidad es que esa grabación es fundamental en la defensa de los derechos como consumidor. No debería ser necesario involucrar también a la Agencia Española de Protección de Datos.

Por último, destacar que también he reclamado a [REDACTED] la cláusula de permanencia que se encuentra actualmente en vigor (según su app). Soy cliente de [REDACTED] desde 2015, en septiembre de 2022 decidí contratar el fútbol ([REDACTED]) por el que adquiero un compromiso de



Comunidad de Madrid

permanencia de 12 meses en una tarifa de 57,80 €. En febrero de 2023 me comunican un cambio de precio que no acepto y por el que decido dar de baja el fútbol (██████████), quedándome en la misma situación a nivel de servicio que tenía antes de contratar el fútbol. Sin embargo, el compromiso de permanencia adquirido con la contratación del fútbol permanece vigente. Es incomprensible y absolutamente abusivo que tenga que permanecer en la compañía hasta que expire dicho compromiso (septiembre de 2023). ██████████, en su web, especifica lo siguiente acerca de los compromisos de permanencia. Con el cambio a la nueva tarifa (40,95€), no se me ha aplicado un renove, ni un descuento, ni una promoción y sin embargo sigo con la permanencia. De igual forma, en la grabación no aportada por parte de ██████████, se indicaba el importe a pagar en caso de no cumplir con la permanencia. Por todo ello, solicito: • En cuanto a las facturas emitidas con error (marcadas en rojo en la tabla superior), solicito que se devuelvan los importes pendientes de devolución (17,91 € + 7€ aprox.). • En cuanto a la pérdida de visualización de canales de ██████████, y teniendo en cuenta que a día de hoy no dispongo de ██████████ y que los partidos que no he podido disfrutar "ya no van a volver", solicito que ██████████ ofrezca toda la temporada de fútbol del año que viene (temporada 2023/2024) por un precio de 57,80 € (línea telefónica + fibra + ██████████ con todo el fútbol), que es lo que se había pactado para este año. En su defecto, solicito una indemnización de 1.000€ considerando que ██████████ ha incumplido el contrato, ya sea por cuestiones económicas o por cuestiones de servicio. • En cuanto al compromiso de permanencia, solicito su eliminación puesto que no tiene ningún tipo de sentido (la inversión que haya tenido que sufragar ██████████ para poder darme servicio ya ha sido más que rentabilizada debido a que soy cliente desde 2015) y puesto que no hay ningún documento/soporte en el que se indique su penalización en caso de incumplimiento (en el contrato escrito de septiembre de 2022 no se indica nada acerca del importe de penalización).

En su escrito de fecha 18 de agosto de 2023 refiere: "En relación a la solicitud de arbitraje con referencia N/R. 21 – ARBC – 01879.7/2023, y en contestación a las alegaciones presentadas durante esta semana por la compañía de telecomunicaciones ██████████, destacar, una vez más, que en absoluto el problema se encuentra resuelto. De hecho, nuevamente, cabe destacar un nuevo acontecimiento que "embarra" aún más el problema. A fecha 18 de agosto de 2023, la situación es la siguiente: • Acerca de la factura de enero de 2023: sigue pendiente la devolución de parte del importe pagado en exceso. Estaría pendiente de devolución de 17,91 €. • Acerca de la factura de abril de 2023: sigue pendiente de devolución la cantidad de 7€ aproximadamente. • Con respecto a la visualización de los canales de ██████████, reiterar lo ya indicado previamente, considerando que ██████████ ha incumplido el contrato puesto que ha modificado de forma unilateral y de forma sustancial las condiciones pactadas en el mismo, con independencia de que el servicio lo estuviera "cediendo" un tercero. Digo expresamente ceder puesto el servicio se ofrecía a través de la plataforma ██████████, en ningún caso yo acudía a la plataforma de ██████████ para la visualización de los partidos de fútbol. A su vez, insistir que en el momento de la celebración del contrato, ██████████ sabía de antemano que los canales de ██████████ iban a desaparecer de la plataforma ██████████. Esta información se omitió deliberadamente durante el proceso de contratación. • Con respecto al compromiso de permanencia, lamentablemente quedan pocos días para que llegue la fecha de expiración. Es incomprensible y absolutamente abusivo que haya tenido que permanecer en esta operadora hasta ahora. Acerca de los nuevos acontecimientos surgidos: • El día 31 de julio recibo un email de ██████████ en el que se me da la bienvenida a la tarifa ██████████. El día 1 de agosto recibo otro email y un sms en el que se me indica que ya puedo disfrutar de los canales de ██████████. En ningún momento he solicitado el alta en estos servicios. Con respecto a las alegaciones presentadas por ██████████ en la última semana: • Respecto a lo que indican de la oferta aceptada el 13 de septiembre de 2022, por importe total de 57,80 €. Resaltar nuevamente que ni un solo mes cobraron dicha cantidad. Siempre hubo que hacer algún tipo de reclamación para que el importe se ajustara al pactado. Y aun así, tras los ajustes, y tal y como ya he indicado al principio de estas alegaciones, sigue habiendo importes pendientes de devolver. • Respecto a lo que indican sobre la anulación del compromiso de permanencia. En ningún momento ██████████ me ha trasladado que se hubiera anulado dicho compromiso. De hecho, en las conversaciones escritas mantenidas con lo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

operadora, y que se han adjuntado en algún momento a este expediente, [REDACTED] dice todo lo contrario. No es de recibo que a fecha de 16 de agosto sea consciente de que supuestamente la permanencia se anuló. Es obvio que [REDACTED] no está actuando de buena fe. • Respecto a lo que indican de que [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo pero con condiciones/limitaciones, entre ellas, cuando las reclamaciones versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros. Tan sólo indicar que los importes cobrados erróneamente por [REDACTED], nada tienen que ver con [REDACTED], por lo que no está justificado que [REDACTED] solicite el archivo del expediente. Por todo ello, desde el desconocimiento de lo que puedo solicitar o no, y en vistas de que [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo pero con condiciones, vuelvo a reformular mis pretensiones: • En cuanto a las facturas emitidas con error, solicito la devolución del importe pagado en exceso (17,91 € + 7 € aprox.). Adicionalmente, si [REDACTED] cobra intereses de demora cuando un cliente les debe dinero, solicito que a la cantidad pendiente de devolución se le añada el interés legal del dinero. • En cuanto a la pérdida de visualización de canales de [REDACTED], solicito que [REDACTED] ofrezca esta temporada de fútbol (2023/2024) por un precio de 57,80€ (línea telefónica + fibra + [REDACTED] con todo el fútbol), que es lo que se había pactado para el año pasado. En su defecto, solicito una indemnización de 1.000€ considerando que [REDACTED] ha incumplido el contrato. Puesto que no busco enriquecerme con esta cantidad de dinero, solicito que lo donen a [REDACTED], en concreto, a la aldea de [REDACTED]. • En cuanto al compromiso de permanencia que he tenido que soportar de forma abusiva, solicito una indemnización de 500€. Puesto que no busco enriquecerme con esta cantidad de dinero, solicito de igual forma que lo donen a [REDACTED], en concreto, a la aldea de [REDACTED]. • En cuanto al alta que NO he solicitado en el servicio [REDACTED], solicito que [REDACTED] explique de dónde ha salido este servicio, que obviamente proceda con su baja, y que por supuesto no se cobre ningún importe más allá de la tarifa actual (40,95€). Ni duda cabe que se rechazarán todos los recibos erróneos que puedan cargarse en mi cuenta bancaria, habida cuenta de las dificultades que tiene [REDACTED] para devolver importes cobrados de más

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras realizar un estudio de la reclamación, con relación a la aplicación de la oferta, la visualización del Fútbol, la grabación y el cambio de dirección de mail, les informamos de que a fecha 13/09/22 el titular acepta una oferta para el producto Fibra 500Mb + llamadas + [REDACTED] con un descuento del 10% x 12 meses sobre la cuota de dicho producto, quedando un importe de 57,80 euros (con impuestos) a aplicar x 12 meses. Adjuntamos copia del comprobante para su conocimiento.

Con relación a lo anterior, les indicamos que en la factura de 03/03/23 (objeto de reclamación), el descuento consta aplicado correctamente. Adjuntamos copia de la factura.

-Compensación del 10% durante doce meses 14/09/2022 14/09/2023 [REDACTED] -2,56.

De igual manera, les comentamos que la modificación de la visualización de los partidos viene sujeta a las condiciones de la plataforma [REDACTED] y desde enero de 2023, los partidos pueden ser visualizados a través del acceso por el descodificador de la televisión.

En referencia a la dirección de mail asociada, les comentamos que en la actualidad la que figura vinculada al contrato del cliente es [REDACTED], y que a la dirección [REDACTED] no ha sido enviada ninguna comunicación.

Para finalizar, les recordamos que el titular se encuentra al corriente de pago con [REDACTED], a fecha del presente escrito.

Por otro lado, les indicamos que por motivos técnicos no figura disponible la grabación con la información sobre el servicio [REDACTED] que solicita el cliente en su escrito.

En su escrito de fecha 15 de mayo de 2023 refiere: En relación a lo anterior, respecto a la aplicación de la oferta contratada en septiembre de 2022, les informamos de que a fecha 13/09/22 el cliente aceptó una oferta para el producto Fibra 500Mb + llamadas + [REDACTED] con un descuento del 10% x 12 meses sobre la cuota de dicho producto, quedando un importe de 57,80 euros (impuestos incluidos) a aplicar durante 12 meses. Dicha oferta se aplicó de forma correcta.



Comunidad de Madrid

Asimismo, les indicamos que a fecha 20/03/2023, el cliente aceptó una nueva oferta para el servicio contratado, con un precio final de 40,95 euros (impuestos incluidos). Se adjunta comprobante de oferta por parte del cliente.

En relación a la indemnización solicitada, respecto a la visualización de los partidos de fútbol por la plataforma [REDACTED], les notificamos que [REDACTED] no entra a valorarla.

Por otra parte, les notificamos que, en calidad de servicio, hemos procedido a solicitar la eliminación del compromiso de permanencia asociado a la línea [REDACTED].

Para finalizar, les señalamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED].

En su escrito de 10 de agosto de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Con respecto a la indemnización solicitada, respecto a la visualización de los partidos de fútbol por la plataforma [REDACTED], les notificamos que [REDACTED] no entra a valorarla.

En relación al compromiso de permanencia vinculado sobre la línea [REDACTED], les detallamos que, en expedientes anteriores, se procedió en su anulación, estando libre del mismo en la actualidad.

Con respecto al servicio de [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239.

Que dentro del ámbito de la oferta de adhesión se incluyen las reclamaciones relativas al servicio de telefonía móvil, fija e internet, limitando el conocimiento de estas reclamaciones exclusivamente a la Junta Arbitral Nacional y a las Juntas Arbitrales Autonómicas. Asimismo, se incluye las reclamaciones referidas a todos aquellos dispositivos adquiridos exclusivamente mediante financiación a plazos.

Que la oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo incluye las siguientes limitaciones:

A) Aquellas reclamaciones que excedan del ámbito material anteriormente referido y aquellas cuya gestión no sea llevada a cabo por las Juntas Arbitrales Nacional y Autonómicas.

B) Aquellas reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005 euros y las planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5000€.

C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos.

D) Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como [REDACTED] y numeración con prefijos [REDACTED] y [REDACTED]

E) Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros.

F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje.

G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos.

H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

Que se están reclamando cargos en concepto de "Suscripción servicio [REDACTED]", en este caso, dicha reclamación no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión: "Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros".

Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al archivo del expediente, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un laudo, [REDACTED] interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente

Para finalizar, les señalamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos

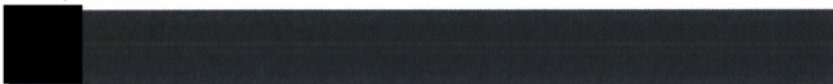


Comunidad de Madrid

nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º que el segundo contrato suscrito por el reclamante de fecha 13 de septiembre de 2022 de importe 57,80 €, y según las facturas aportadas y las compensaciones posteriores de la mercantil, no se llegó a aplicar.



Hola [Redacted],

Gracias por haber elegido [Redacted]

A continuación te detallamos los servicios que has contratado el día 13 de septiembre de 2022.

Otros productos	Cuota de alta	Pago inicial	Cuota mensual	Cuota mensual sin impuestos
DESCUENTO FIJO 91856415x4 Fibra 500Mb + llam + [Redacted] Total Descuento 10% x 12 meses en Cuota Total de Fibra. ☐ Compromiso de permanencia de 12 meses			57,80 € después 60,90 €	47,77 € después 50,33 €
Total de tu compra				
	0,00 €	0,00 €	57,80 € x 12 meses	
Cuota después de venta a plazos y promociones				60,90 €

Precios con impuestos indirectos incluidos para Península y Baleares, 21%.

2º con fecha 27/02/2023 la mercantil informa de la subida de precio y con la siguiente información: "...si no estas de acuerdo.....puedes resolver el contrato sin penalización hasta el 26 de marzo de 2023". El reclamante refiere optar por la resolución y un nuevo contrato solo para el teléfono con fecha 20 de marzo de 2023.



Comunidad de Madrid

Información sobre tu tarifa

Lun 27/02/2023 a 10:02

Para [REDACTED]

[REDACTED]

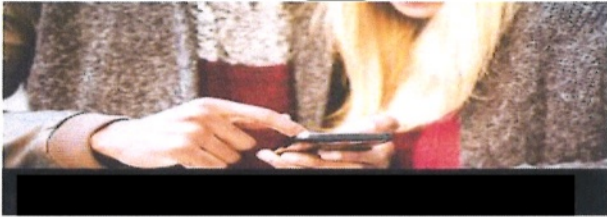
Te informamos

En [REDACTED] disponemos de una completa oferta de servicios y de una red fija y móvil de alta capacidad que se han visto afectados por la situación económica actual de incremento generalizado de costes. Esto nos lleva a tener que ajustar nuestras tarifas.

Por ello, con fecha efectiva de 26 de marzo 2023, tu tarifa **Fibra 500Mbps + TV + Llamadas** actualizara su cuota mensual a 20,95€ más, manteniendo sus características y las de los servicios adicionales que tengas contratados. Igualmente, los que seas usuario o primario que tengas asignada se aplicaran sobre esta nueva cuota.

Si necesitas información más detallada, puedes acceder al siguiente [enlace](#).

Agradecemos tu confianza en [REDACTED]



Preios indicados con IVA incluido. Para otros tipos impositivos, consulta en orange.es. Si no estás de acuerdo, puedes cambiar a otra tarifa que se adapte mejor a tus necesidades o resolver el contrato sin penalización hasta el 26 de marzo de 2023.

Reservados todos los derechos. No se garantiza la exactitud de la información en el momento de publicarla. En caso de haber recibido un correo electrónico de esta naturaleza, se recomienda verificar la información en el momento de publicarla.

3º La mercantil en su último escrito refiere haber eliminado el compromiso de permanencia de la línea [REDACTED]

4º El reclamante refiere que la contratación de los canales de [REDACTED] iban a desaparecer de la plataforma [REDACTED], servicio ofertado por la misma junto con el resto de paquetes ofertados y que se le mando este e-mail el 1/08/2023

[REDACTED]

Mar 01/08/2023 a 10:10

Activación [REDACTED]

Hola,

Ya puedes disfrutar de los canales de [REDACTED] hasta en 5 dispositivos distintos

¿Dónde ver [REDACTED]

- En tu TV, a través del menú de Smart TV.
- En tu Tablet, Smartphone, PC, Chromecast, Amazon Fire TV Stick

*Consulta los modelos compatibles [aquí](#).

[REDACTED]

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a los siguientes puntos:

1º solicito la devolución del importe pagado en exceso (17,91 € + 7 € aprox.). Adicionalmente, si [REDACTED] cobra intereses de demora cuando un cliente les debe dinero, solicito que a la cantidad pendiente de devolución se le añada el interés legal del dinero. SE ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión del reclamante con respecto a la devolución del importe en exceso de lo facturado de la cuota contratada que asciende a 24 €. SE DESESTIMA la pretensión del interés legal, al no ser materia de este Colegio Arbitral.



Comunidad de Madrid

2ª En cuanto a la pérdida de visualización de canales de [REDACTED], solicito que [REDACTED] ofrezca esta temporada de fútbol (2023/2024) por un precio de 57,80 € (línea telefónica + fibra + [REDACTED] con todo el fútbol), que es lo que se había pactado para el año pasado. En su defecto, solicito una indemnización de 1.000 € considerando que [REDACTED] ha incumplido el contrato. Puesto que no busco enriquecerme con esta cantidad de dinero, solicito que lo donen a [REDACTED], en concreto, a la aldea de [REDACTED].
SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al no ser objeto del convenio arbitral, modificar las condiciones contractuales del servicio de la empresa y estar excluido de la oferta de sometimiento a arbitraje de la empresa, los servicios prestados por terceros, siendo este caso dicha circunstancia.

Así mismo, este Colegio Arbitral, no puede entrar a valorar las solicitudes de indemnización, al no ser competencia de arbitraje de consumo, sino de la jurisdicción civil.

3º En cuanto al compromiso de permanencia refiere el reclamante haber tenido que soportar de forma abusiva, solicito una indemnización de 500 €. Puesto que no busco enriquecerme con esta cantidad de dinero, solicito de igual forma que lo donen a [REDACTED], en concreto, a la aldea de [REDACTED]. **SE DESESTIMAN** las pretensiones del reclamante con respecto a la indemnización de 500 €, al entender que el reclamante fue informado y pudo ejercer su derecho de desistimiento sin penalización alguna.

4º En cuanto al alta que NO he solicitado en el servicio [REDACTED], solicito que [REDACTED] explique de dónde ha salido este servicio, que obviamente proceda con su baja, y que por supuesto no se cobre ningún importe más allá de la tarifa actual (40,95 €). Ni duda cabe que se rechazarán todos los recibos erróneos que puedan cargarse en mi cuenta bancaria, habida cuenta de las dificultades que tiene [REDACTED] para devolver importes cobrados de más. **SE ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante y no se debe dar de alta de un servicio no aceptado por el reclamante en documento válido, entendiéndose que lo que manda la mercantil es una mera información.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 18 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

