

Comunidad de Madrid

██████████ que venía disfrutando, y el ofrecimiento en fecha 9 de junio de 2022 con el cambio de tarifa efectuado, de un bono ██████████ gratuito.

En este sentido, queremos que trasmita al D. ██████████ que la tarifa ██████████ a la que se acogió en fecha 9 de junio de 2022, es una tarifa única y exclusiva que sólo puede ofrecer nuestro departamento de fidelización a determinados clientes y no se comercializa en general.

Las condiciones de La Tarifa ██████████ son:

- Llamadas ilimitadas
- Datos 10Gb
- SMS/MMS ilimitados
- Velocidad de Internet sin límite
- Video calidad 4K
- 5G
- Opción de contratar con Fibra 300Mbps
- Roaming incluido en la Unión Europea, Reino Unido y EE.UU con las mismas condiciones de la tarifa (límite de uso 72GB).
- Tarifa ██████████ (Roaming Z2)

Adicionalmente en fecha 11 de julio de 2022, en respuesta a una reclamación previa a través de nuestro centro de atención del cliente, se le activo de nuevo un Bono ██████████ por 12 meses desde el 11 de julio de 2022 al 11 de agosto de 2023 inclusive. Lamentamos indicarle que no es posible para esta tarifa la activación de un bono ██████████. No obstante lo anterior, hemos revisado las facturas posteriores al cambio de tarifa efectuado en el servicio ██████████ en fecha 9 de junio de 2022, y le confirmamos que el Sr. ██████████ no ha tenido ningún cargo extra en sus facturas por consumo extra de datos.

Para su comprobación adjunto le remitimos duplicado del resumen comercial y de las facturas mencionadas en párrafo anterior.

En su escrito de 31 de enero de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. ██████████, le comunicamos que en referencia a la promoción ofertada el pasado 9 de junio de 2022, incluía la tarifa ██████████ con una cuota de 8 €(impuestos indirectos incluidos), con llamadas ilimitadas, 10GB de navegación y un bono adicional gratuito de 20GB. Sin embargo, hemos comprobado que no es técnicamente posible la aplicación del citado bono ██████████ por ser incompatible con la referida tarifa contratada. No obstante, D. ██████████ si tiene activado de forma indefinida bono ██████████. Asimismo, revisada la facturación emitida y que adjuntamos, hemos verificado que desde su activación, no se han aplicado cargos adicionales por exceso de consumo de datos de su línea. Por último, informamos al Sr. ██████████ que actualmente no tiene ningún compromiso de permanencia activo con la presente compañía, pudiendo gestionar su línea como estime oportuno sin coste.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, ambas partes coinciden en que lo ofertado con fecha 9 de junio de 2022 al reclamante, no se ha ejecutado y la mercantil añade que el motivo es por no ser técnicamente posible la aplicación del citado bono ██████████ al ser incompatible con la tarifa contratada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y DESESTIMA las pretensiones del reclamante, si bien está reconocido por la reclamada que no se cumplió lo ofertado, pero las facturas se aplican correctamente y los 100 € solicitados por el reclamante, si bien los cuantifica, pero no los documenta para poder estudiar la valoración de dicha pretensión. Así mismo, el reclamante puede abandonar la compañía en cualquier momento sin penalización alguno.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde 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

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

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 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.

Madrid, 27 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL