

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09575.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 29 de enero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

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 reclamante refiere en su solicitud que no se cumple lo acordado y ofertado para la mercantil tanto en los importes como en la instalación de un Router.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " 1º Se recupere la llamada y la grabación del 6 de marzo; 2º Reclamo la diferencia en las facturas de 6 de los próximos 3 meses y de 4 los 3 siguientes hasta enero, haciendo un total de 30. Reclamo se recuperen y escuchen las grabaciones y las llamadas del día 18 de junio de 2024; 3º Reclamo se recuperen las grabaciones del 27 y 28 de marzo de 2024 en las que, tras darme y confirmar un nº de pedido, me aseguraron me instalaban un Router 5G. Reclamo que cumplan con lo pactado vía telefónica, y envíen el pedido y hagan la instalación".

En su escrito de 02 de octubre de 2024 refiere: "Tras recibir respuesta de la empresa, no estoy de acuerdo con la versión ya que: 1º No es cierto que se aplicará la promoción correctamente desde 13/03/2024, ni tampoco me mantuvieron el paquete de TV contratada.; 2º La facturación no se ha realizado correctamente conforme a lo pactado telefónicamente; 3º No hacen referencia en ningún caso a las llamadas que reclamo se escuchen(6 de marzo/27 y 28 de marzo y 18 de junio)para comprobar que no se ha cumplido con lo que me dijeron. Solicito se continúe con el proceso de arbitraje al no haber alcanzado un acuerdo durante la mediación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 20 de agosto 2024 refiere:" Sobre este tema les informo de que, tras un análisis exhaustivo de su caso, confirmamos que las cuotas con la promoción del 50% fueron correctamente aplicadas a partir del 3 de enero de 2024, por un período inicial de seis meses. Posteriormente, debido al cambio de tecnología realizado el 13 de marzo de 2024, dicha promoción se renovó por un nuevo período de seis meses desde esa nueva fecha, siendo por lo tanto una promoción por una duración total de 8 meses y 10 días.

En lo que respecta a las facturas emitidas para la línea fija, se ha verificado que la promoción se ha aplicado adecuadamente, reflejando el descuento del 50% correspondiente. Asimismo, en las cuotas facturadas por el servicio de TV satélite, se ha constatado que la promoción también se aplicó correctamente. Específicamente, los precios de los productos "Ficción Total + Disney" y el canal "Motor" (no incluido en la promoción) se encuentran por debajo de los valores facturados anteriormente, lo que confirma la correcta implementación del descuento.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Adicionalmente, le informamos que, a partir del 13 de mayo de 2024, se produjo un incremento en la tarifa del canal "Motor" pasando a facturar de 10€ a 15€. Esta modificación fue previamente comunicada mediante un anexo incluido en la factura de marzo. Dicho incremento se ha aplicado conforme a lo establecido, y se refleja en las facturas posteriores a esa fecha.

Consideramos que la facturación se ha realizado conforme a lo pactado y que los descuentos, así como el ajuste tarifario, se han implementado correctamente. No obstante, si persistiera alguna inquietud o discrepancia, estamos a su disposición para realizar las aclaraciones necesarias.

Finalmente, y al respecto del cambio del Router 5G y de acuerdo con nuestros procedimientos internos, es responsabilidad del Departamento de Averías determinar la necesidad de reemplazar los equipos o no en caso de problemas técnicos, no teniendo constancia de orden de trabajo alguna realizada para el cambio del mismo.

En relación con la avería registrada el 28 de marzo, tras una evaluación exhaustiva, se decidió que no procede realizar el cambio del Router en esta ocasión ya que funcionaba dentro de los parámetros correctos.

Sin embargo, si experimenta problemas continuos con el servicio contratado, le rogamos que se comunique nuevamente con nuestro Departamento de Averías. Nuestro equipo procederá a examinar la línea y tomará las medidas pertinentes para solucionar cualquier inconveniente, procediendo al cambio del Router si fuese este el motivo de la incidencia".

En su escrito de 22 de noviembre de 2024 refiere: "les informo de que al respecto de las demás consideraciones que el nuevo escrito contiene, el reclamante reitera su discrepancia y fundamenta su disconformidad en un razonamiento argumental ya significado con anterioridad; por lo que, estimando que ninguna consideración nueva se aporta a las ya constantes, nos ratificamos en nuestro escrito de contestación de 20 de agosto de 2024, en el que se cumplió con la respuesta requerida a todas y cada una de las objeciones manifestadas por el cliente y que se constituyen en objeto de la presente reclamación".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: confirmamos que las cuotas con la promoción del 50% fueron correctamente aplicadas a partir del 3 de enero de 2024, por un período inicial de seis meses. Posteriormente, debido al cambio de tecnología realizado el 13 de marzo de 2024, dicha promoción se renovó por un nuevo período de seis meses desde esa nueva fecha, siendo por lo tanto una promoción por una duración total de 8 meses y 10 días.

En lo que respecta a las facturas emitidas para la línea fija, se ha verificado que la promoción se ha aplicado adecuadamente, reflejando el descuento del 50% correspondiente. Asimismo, en las cuotas facturadas por el servicio de TV satélite, se ha constatado que la promoción también se aplicó correctamente. Específicamente, los precios de los productos "Ficción Total + Disney" y el canal "Motor" (no incluido en la promoción).

Adicionalmente, le informamos que a partir del 13 de mayo de 2024, se produjo un incremento en la tarifa del canal "Motor" pasando a facturar de 10 € a 15 €. Esta modificación fue previamente comunicada mediante un anexo incluido en la factura de marzo. Dicho incremento se ha aplicado conforme a lo establecido, y se refleja en las facturas posteriores a esa fecha.

En relación con la avería registrada el 28 de marzo, tras una evaluación exhaustiva, se decidió que no procede realizar el cambio del router en esta ocasión ya que funcionaba dentro de los parámetros correctos.

2º El reclamante refiere que el importa que le cobran de facturas no coincide con la oferta suscrita por la mercantil, pero de dichos datos, no aporta prueba alguna salvo las reclamaciones puestas. Así mismo, no cuantifica el importe solicitado.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al no quedar acreditado documentalmente lo que solicita.

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



Comunidad de Madrid

recepción de la notificación del Laudo.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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