



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02052.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de julio de 2019 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:

La empresa realiza una oferta de retención para que no confirme la portabilidad de [REDACTED] de forma personalizada se envía por correo electrónico el día 11 de septiembre de 2018 y en total ascendía a 81 euros, pero le empiezan a cobrar diferentes cantidades todos los meses.

Solicita que respeten la oferta personalizada, que le devuelvan los importes cobrados de más, que asciende a 153,33 euros, sin perjuicio de su modificación por futuras modificaciones de facturación, anulación de compromisos de permanencia e indemnización de 350 euros en las gestiones para intentar solucionar esto.

Señala mediante escrito de fecha 29 de abril de 2019 que la empresa ha corregido en parte las diferencias de facturas, pero continua existiendo a su favor la cantidad de 18,28 euros, debiendo mantener la empresa la cuota de 81 euros durante doce meses, es decir hasta el 15 de septiembre de 2019 y a partir de ahí, la cuota será de 93 euros hasta septiembre de 2020.



Comunidad de Madrid

En la factura de periodo 15 abril a 14 de mayo, debe señalarse cuota pendiente 16 de 24 cuotas, ya que hasta esa fecha ha pagado 8.

La empresa mediante escrito de fecha 31 de mayo de 2019, señala que técnicamente no es posible la aplicación de la oferta solicitada.

Se han realizado tres abonos por importe total de 446,24 euros correspondiente a las facturas de septiembre de 2018 a marzo de 2019 en concepto de diferencia de cuota aplicada con información facilitada.

Indican que se pueden hacer modificaciones en los contratos en virtud de la normativa vigente, señalando expresamente que el plan de precios que tenía se elimina el 1 de abril de 2019, y si quiere continuar con el servicio se realizará de conformidad con las condiciones que se apliquen.

El reclamante tiene un importe pendiente de 51€, impuestos indirectos incluidos, en la cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED] de la cual es titular, correspondiente a las cuotas del pago aplazado de dispositivo asociado a la línea [REDACTED] de los meses de marzo, abril y mayo de 2019.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de junio de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Expone que el importe de 446,24 euros, no le consta, sino un importe de 333,52 euros.

El importe de 51 euros que según la empresa, está pendiente de pago, indica que nunca ha devuelto ni un solo cargo y en la factura en su página 3 en concepto " otros pagos" está incluido el pago aplazado por dispositivo de 17 euros y en los 81 euros, está incluido el pago del terminal.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 112,72 euros** correspondiente a la diferencia entre el ajuste de facturación que realiza la empresa, según sus alegaciones, y la cantidad que el usuario recibe (333,52 euros), sobre el total reconocido que es de: 446,24 euros.

Con esta cantidad se considera ajustada la diferencia **por todos los conceptos** de facturación reclamada por el cliente hasta el mes de emisión del presente laudo.

La empresa debe aplicar la cuota total - 81 euros mensuales- hasta el 15 de septiembre de 2019, habida cuenta que el usuario conoce la imposibilidad técnica de aplicar las condiciones contractuales solicitadas- como mínimo- desde el momento que la empresa contesta la presente solicitud de arbitraje, estando facultada la compañía de conformidad a la normativa vigente (Carta de derechos del usuario de telecomunicaciones etc) modificar las condiciones contractuales, con un periodo de antelación de un mes.

Se reconoce a fecha 15 de abril de 2019 como cuota abonada en el aplazamiento del terminal móvil de ocho cuotas, restando hasta abril de 2019 hasta 16 mensualidades concertadas.

Caso de que el reclamante, decidiese cursar la baja de los servicios, deberá abonar a la empresa los plazos restantes de terminal – a razón de 17 euros cada cuota-.

Se desestima el abono de cualquier otro importe asociado a gestiones para solucionar el asunto, al no constar debidamente acreditados los mismos.

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.

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

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

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