



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02641.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de septiembre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 9 de enero de 2019 recibe una llamada de realizando una oferta con permanencia de 12 meses dónde incluye línea móvil, fibra y TV mas futbol, por un total de 66,43 euros iva incluido. En la oferta le bajan los gigas del móvil y de internet por fibra para ajustar el precio ofertado. Le mandan la oferta por mail.

En la factura de enero, pasan un cargo de 84,85 euros y en febrero 83,79.

Solicita que cumplan lo ofertado por importe de 66,43 euros hasta enero de 2020 y devolución del importe cobrado de más en las facturas desde enero-febrero.

Mediante escrito de fecha 26 de junio de 2019 el reclamante presenta un escrito indicando que la empresa ha ajustado las facturas de abril a junio de 2019 pero no está conforme porque le han quitado canales, sin explicación alguna (canal historia, cocina, Discovery y National Geographic).

desde el 9 de enero hasta junio de 2019 le ha cobrado 429,77 euros existiendo una diferencia de 30,95 su favor o que se le reduzca de una factura, que se le cobre la oferta realizada el 9 de enero de 66,47 euros con doce meses de permanencia. También solicita que le incorporen los canales que disponía 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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito fechado en agosto de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Señala que adjuntó la grabación de la conversación mantenida con el comercial el 9 de enero de 2019 así como email que mandó [REDACTED]

Reitera su solicitud, señalando que el importe que le han cobrado de más hasta la fecha es de 36,35 euros y que como desde mayo hasta la fecha no tiene el paquete básico de televisión, que de devuelvan desde ese mes hasta la fecha el importe del mismo y no ha recibido notificación del cambio.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 21 de agosto de 2019 y expone que con fecha 9/12/19 se activó en la línea 6864...y se aplicó la oferta aceptada por el cliente. Consistía en un descuento del 40% durante 12 meses y se aplica desde la factura de enero de 2019.

Reitera su solicitud inicial y que desde mayo que no tiene el paquete básico de televisión, le devuelvan el importe del mismo.

No obstante como tenía oferta love esencial, el importe final es diferente al ofertado.

Con fecha 11 de abril de 2019, se solicitó un cambio de tarifa para la anterior línea y la fija.

Han realizado una devolución de 24,79 euros + iva, correspondientes a los cargos facturados que aparecen en las facturas de fecha de enero a marzo de 2019 y esa devolución se aplicará como descuento en la factura de fecha 14 de abril de 2019.

El titular se encuentra al corriente de pagos con la empresa.

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 compañía reintegrarle** la cantidad de 19,01 euros correspondiente a la diferencia de los importes facturados entre febrero y julio de 2019 para la cuota mensual de línea fija, fibra y línea móvil + la cantidad de 44,87 euros (14,95 euros al mes) por el coste del servicio de televisión "[REDACTED] Tv cine y series", - del que venía disfrutando hasta abril de 2019. En total la cantidad de 63,88 euros (IVA incluido).

Examinada la oferta que la empresa remite al interesado por escrito, se comprueba que no se ajusta a los importes facturados entre febrero y julio de 2019, por lo que no se han desvirtuado las manifestaciones del reclamante en cuanto al alcance y detalle de los servicios ofertados y de los que venía disfrutando hasta enero de 2019.



Comunidad de Madrid

La empresa no aporta la grabación de la contratación telefónica efectuada en esa fecha, a pesar de haber sido requerida por escrito, pero tampoco aporta justificación del cambio de tarifa que refiere en sus alegaciones de fecha 11 de abril de 2019, ni comunicación al usuario de que este paquete TV cine y series, no se le iba a prestar.

El precio total ofertado 66,43 euros, se debe mantener doce meses desde su contratación (hasta enero de 2020).

No procede el abono de ninguna otra cuantía adicional solicitada, al no quedar acreditada.

A partir de la recepción del presente laudo, la empresa debe ofrecer dentro del importe total acordado, el servicio de TV cine y series, igualmente hasta enero de 2020.

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

Previo 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



Comunidad de Madrid

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.