



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03257.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Le ofertaron el pack con fibra 50 Mg, fijo, y 3 líneas móviles todo por 35,50 euros, pagando la indemnización resultante (de su operadora con la que estaba) tras tres meses y medio de espera. Desde el 2/01 que contrató está pagando separadamente el fijo y fibra (por [REDACTED]) y las líneas móviles (con [REDACTED]), cuando contrató con [REDACTED] sin más por lo que tiene dos facturas separadas y no le aplican los descuentos oportunos ya que según la compañía, es convergente entre ambas compañías, se unirán telemáticamente en breve y podrán darle los descuentos oportunos. A fecha 23/05/2018 está pagando aproximadamente 70 euros mensuales, a pesar de la infinidad de incidencias sin resolver. Solicita todo lo cobrado de más desde la fecha del contrato y lo ofertado por un año de validez.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 30/04/2018 se procedió a realizar los ajustes necesarios para aplicar correctamente la oferta inicialmente suscrita (descuento del 50% durante 12 meses, aplicado en fibra y en las líneas móviles). Con fecha 10/04/2018 se realizó un abono de 449,10 euros, impuestos incluidos que ajustaba la facturación emitida hasta ese momento a la oferta reclamada (en concepto de devolución del cargo de penalización aplicado por la anterior operadora) que fue ingresado en la cuenta bancaria el 18/04.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, reitera sus alegaciones y pretensión y, entre otras, manifiesta que empezó pagando 87 euros y se ha ido rebajando, a base de reclamaciones hasta los 64 euros actuales; nunca contrató ser convergente por lo cual paga por las llamadas entre líneas del mismo contrato, exigiendo la devolución de todos los minutos facturados entre sus líneas ya que están con [REDACTED]; la demasía de los pagos efectuados, calculando la diferencia de 35,50 euros/mes hasta octubre incluido, asciende a unos 311 euros; actualmente paga 25,99 euros por fijo e internet más 39 euros a [REDACTED] por tres líneas móviles cuando, al menos una debería ser gratis; pide indemnización por los pagos en demasía y el empuje del contrato acordado nuevamente desde la fecha de esta resolución, con el precio acordado por los daños morales, familiares y económicos durante el periodo de 10 meses.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado, que se contrató con fecha 2/01/2018, según grabación aportada:

- **50 Mb+fijo por importe de 53 euros/mes**, impuestos incluidos, con un descuento del 50% durante 12 meses, a decir 26,50 euros/mes durante 12 meses. A la vista de las facturas aportadas (desde la de fecha **15/01/2018 a la de 15/10/2018**, ambas inclusive) emitidas por los servicios mencionados, se constata que ninguna ha superado dicho importe **por lo que no procede reintegro alguno por ellas**.
- La línea móvil **por importe de 18 euros/mes**, impuestos incluidos, con un descuento del 50% durante 12 meses, a decir **9 euros/mes durante 12 meses**. A la vista de las facturas aportadas desde la de fecha **22/01/2018 a la de 22/09/2018**, ambas inclusive, emitidas por tres líneas móviles, se constata que en las tres primeras facturas sí se ha respetado el importe que se ofertó **por dicha línea** pero no en el resto por lo que **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de TREINTA Y TRES EUROS (33 euros), impuestos incluidos, que ha facturado de más en las 6 últimas facturas** por la línea móvil mencionada y **aplicar el importe de 9 euros, impuestos incluidos**, contratados por ella hasta la factura **de diciembre de 2018** inclusive para completar los 12 meses ofertados.

Este Órgano Arbitral no entra a conocer sobre los importes que se han facturado por las dos líneas móviles restantes **al carecer de elementos de juicio para decidir** toda vez que en el contrato escrito de la primera de ellas, no consta firma del cliente, no figura el importe por el que se contrató ni posibles descuentos ofrecidos y de la segunda línea móvil no se ha aportado acreditación alguna de las condiciones bajo las que se contrató. Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

Si técnicamente fuera posible, **la reclamada deberá unificar** todos los servicios contratados en una sola factura para facilitar su comprensión y control al cliente.

A meros efectos informativos, la segunda grabación aportada, de fecha 3/01/2018 corresponde a la portabilidad y se ratifica en ella las condiciones que se habían ofertado, el día anterior, por la línea móvil **por importe de 18 euros/mes**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.