



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03406.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 12 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: Solicitó portabilidad a otra compañía que tendría lugar el 12/12/2017. El día 11 la reclamada realiza oferta, por 29,14 euros durante 12 meses y un compromiso de permanencia de 12 meses y aceptó porque se ahorra los posibles problemas que conlleva todo cambio. El primer mes la factura llegó con el importe anterior (50,58 euros) y no con el ofertado (29,14 euros). El segundo mes tampoco (36,44 euros) y se acompaña de una comunicación en la que se informa que las tarifas iban a cambiar a partir del día 25/02. Reclamó, le indican que le devolverían la diferencia y que las nuevas condiciones no iban a regir para ella (por el compromiso de los 12 meses adquiridos). Al tercer mes le pasaron dos facturas, así como en el mes de abril. Reclamó en numerosas ocasiones. No le han cobrado el precio acordado. Solicita el cumplimiento íntegro del contrato durante los 12 meses pactados y la devolución de todas las cantidades que se han cobrado y se vayan cobrando cada mes en exceso sobre los 29,14 euros contratados; así como una compensación económica no inferior a 80 euros equivalente al compromiso de permanencia exigido por la compañía en concepto de penalización por el tiempo que le han hecho perder.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 11 y 14/12/2017 se activa la oferta aceptada por el cliente y está aplicando correctamente. La titular se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, entre otras manifiesta que se ha venido incumpliendo desde el principio la oferta que le hicieron el 12/12/2017; todo lo que exceda de 29,14 euros mensuales (a excepción de los consumos que hubiera efectuado) está mal cobrado y procede le sea devuelto; el importe total reclamado por facturación excesiva asciende a 94,75 euros, a salvo de la facturación definitiva de los meses de noviembre y diciembre que se aportará cuando se emita. Consultando su área de clientes le exigen por la línea fija un compromiso de permanencia hasta el 11/07/2019 que no sabe de donde sale porque no ha contratado servicio/beneficio alguno. Además del exceso facturado solicita una compensación económica equivalente al compromiso de permanencia de 12 meses exigido por el tiempo que le han hecho perder (7,23 euros/mes por cada una de las dos líneas contratadas); la inmediata anulación del compromiso de permanencia de la línea fija, y en consecuencia, del cargo de 53,69 euros que presumiblemente se le girará cuando el día 12/12 proceda a darse de baja.

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 con fecha 11/12/2017 se le ofertaron los servicios (fijo, fibra y 3 líneas móviles) por importe de 29,14 euros/mes, impuestos incluidos, durante doce mensualidades y a la vista de las facturas aportadas (desde la de **fecha 14/01 a la de 14/10/2018**, ambas inclusive) se constata que el importe por el que se contrata no ha sido aplicado en ellas. Por ello, una vez descontados los importes correspondientes por consumos efectuados excluidos de la tarifa contratada (con impuestos incluidos) y la cantidad de 3,26 euros que la reclamante manifiesta se le abonó, **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar a la reclamante la cantidad de SESENTA Y DOS EUROS CON OCHENTA Y UN CÉNTIMOS (62,81 euros)**, impuestos incluidos, que ha facturado de más en las facturas mencionadas. No procede ningún otro reintegro de los pretendidos.
- **Aplicar el importe ofertado** (29,14 euros, impuestos incluidos) en las facturas emitidas en **noviembre y diciembre de 2018**, para completar los 12 meses ofertados. Queda excluido de dicho importe los consumos efectuados fuera de tarifa contratada.
- **Anular** el compromiso de permanencia **de la línea fija** que figura hasta el 11/07/2019 al no quedar acreditado que se efectuara contratación/modificación alguna en julio de 2018, de las condiciones disfrutadas y no facturar importe alguno por él.

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.

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.