



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03680.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de enero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 disconformidad con la facturación emitida que no se corresponde con el contrato de fecha 11 de enero de 2018, que no se lo han facilitado y no lo ha podido escuchar, y ha estado desde el 13 al 26 de enero sin poder recibir llamadas hasta que cambian la tarjeta del teléfono y le colocan una tarjeta correspondiente a un número nuevo [REDACTED] por lo que le dijeron que le compensarían y no lo han hecho. Además le cobran dos facturas cada mes. Solicita el abono de 20,76 euros al día de la fecha y que se aplique el contrato. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos, facturación anterior y posterior a la incidencia reclamada y justificantes bancarios.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que adjunta la grabación de 11 de enero en la que se indica el coste del servicio fijo sin incluir la línea móvil. La línea móvil se ha reactivado tras la desactivación por la deuda de 32,93 euros.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones porque le facturan dos números de móvil cuando el teléfono sólo puede tener una tarjeta, y se las cambiaron. El [REDACTED] es el antiguo móvil que dieron de baja al poner la nueva tarjeta el 26 de enero de 2018 con el número [REDACTED]. El número [REDACTED] no se puede facturar a partir del 26 de enero de 2018 porque se hizo la portabilidad, por lo que no le corresponde pagar la factura de 32,93 euros. Han pasado 6 meses desde la contratación y no tiene acceso a la grabación del contrato.

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 aporta escrito con el relato detallado de los hechos. Solicita que se aplique la tarifa contratada de 17€ y se le facilite el contrato. Adjunta facturas, comprobante de la contratación y escrito sobre expediente disciplinario en su empresa.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que se envía la grabación de la contratación del 11 de enero de 2018 en la que se indica el coste del servicio de la línea fija no incluyéndose la línea móvil [REDACTED]. Con fecha 6 de abril de 2018 se hizo un abono de 13,27€. En marzo de 2018 la entidad bancaria devolvió la factura de 8 de marzo. El reclamante adeuda 100,53 euros cuya reconvención solicita.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que según la grabación aportada al expediente el servicio contratado es Mi Fijo, y en la facturación aparece la tarifa [REDACTED] en tu casa Movilidad Total que tiene un coste superior. En ambos casos se trata de un producto que tiene unas características técnicas complejas desconocidas para el consumidor, además hubo una incidencia técnica en la recepción de llamadas por lo que la empresa activó una nueva línea móvil para asociarla al servicio, y no se informó debidamente a la parte reclamante sobre el estado en que quedaba su anterior línea móvil que el reclamante creía que había sido dada de baja, no reflejando consumo desde la incidencia. En consecuencia, **la empresa reclamada debe anular la facturación emitida de la línea [REDACTED] desde la fecha de activación de la línea [REDACTED] al servicio [REDACTED] en tu casa, y debe contactar con la parte reclamante para gestionar la baja/portabilidad de la línea [REDACTED] y la baja del servicio Secure net, sin penalización.** En relación con el importe facturado de la tarifa, ha quedado acreditado en el expediente mediante la grabación de la contratación y la documentación sobre la publicidad, que el producto contratado fue Mi Fijo con un importe de 17 € mensuales impuestos incluidos, y en la facturación aparece la tarifa [REDACTED] en tu casa Movilidad Total por importe de 24,20 € mensuales impuestos incluidos, sin que conste ninguna comunicación de la empresa reclamada a la parte reclamante sobre una posible modificación de las condiciones contractuales, ni alegaciones de la empresa reclamada sobre el producto facturado y su importe. En consecuencia, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante la diferencia entre el importe de la tarifa facturada (24,20 € iva incluido) y el importe de la tarifa contratada (17 € iva incluido), y debe contactar con la parte reclamante para que manifieste, previa información de las condiciones de las tarifas, si desea activar sin permanencia la tarifa Fijo [REDACTED] por importe de 17 € iva incluido, mantener la tarifa [REDACTED] en tu casa Movilidad Total por importe de 24,20 € iva incluido, contratar otra tarifa ofertada por la empresa reclamada, o la portabilidad/baja del servicio, gestionándose en su caso sin penalización.**

Indicar que la facturación refleja un cargo (servicio identificación de llamadas por importe de 2 € mensuales) no incluido en la tarifa, que incrementa el importe total de la factura.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 100,53 €, que la parte reclamante no debe abonar.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.



Comunidad de Madrid

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.

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