



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03894.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de febrero de 2018 se ha 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 que siendo cliente ella y su marido de dos líneas móviles en la empresa, contrata el 28 de agosto internet de 300 megas y le informan de la promoción incluye dos líneas móviles con 25 gigas a compartir, por un total de 69 euros y un descuento del 50% los primeros tres meses. El comercial le sugiere que cambie la titularidad de la línea de su marido a su nombre para que se le aplicara la promoción, y así lo hace, y nunca se le aplicó la promoción. Intentó hacer uso de los 14 días para desistir, y le dicen que le aplicarán una penalización porque el contrato está celebrado. Solicita no aplicar penalización.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cambio de tarifa en la línea móvil se realizó el 9 de septiembre de 2017. En breve las líneas podrán compartir los Mb, mientras tanto la línea no emitirá más facturas con el cobro de conexiones a internet. El importe de las conexiones a internet correspondiente a los meses de septiembre y octubre que asciende a 44,27 euros será transferido a la cuenta bancaria. El descuento del 50% está aplicado durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017. Aporta copia de las facturas.

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 manifestando que una vez contratado el servicio se percató de que los 25 gigas a compartir entre sus dos líneas no son compartidas, los gigas sólo están en una de ellas y en la otra se había quedado sin internet. Ante esta situación se produce su primera reclamación. Esta situación se extiende en el tiempo hasta la baja del servicio sin una respuesta por parte de la empresa. La única especie de solución que recibió fue durante sus numerosas reclamaciones, que le ofrecieron un bono de 1 giga en su teléfono que no tenía internet. Supuestamente, hasta que se solucionara su caso, recibiría bonos gratis de gigas en el teléfono que no tenía internet, estos bonos serían gratuitos, sólo debía llamar y solicitarlos cada vez que se quedara sin internet, y así quedó grabado en una de tantas llamadas realizadas. Pero no fue así, y el bono fue cargado en sus facturas todos los meses, y tampoco vio nunca reflejado el descuento del 50% de sus tres primeras facturas, además de que el servicio prestado los meses que estuvo en la empresa nunca fue el contratado. Ante la falta de respuesta de la empresa cuando reclamó solicitó la baja y reclama que no le cobren los 70 euros por darse de baja antes de un año teniendo en cuenta que la empresa incumplió el contrato.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el descuento del 50% está aplicado durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017. El cambio a la tarifa "Línea Extra" en la línea móvil XXXXX1899, fue realizado en el mes de septiembre y los cargos por las conexiones a internet fueron anulados. Las líneas móviles han cursado baja por baja de compañía, el 27 de noviembre de 2017 la línea XXXXX1899, y el 1 de diciembre de 2017 la línea XXXXX3168. Se comprueba que en la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros (impeustos incluidos), realizado por la empresa en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet. Al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía fija y acceso a internet, al cliente le corresponde devolver a la empresa la parte proporcional de dicho descuento, tal y como consta en la Condición Particular de Permanencia incluida en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija. Adjunta tres grabaciones sobre la contratación, las condiciones generales de la prestación del servicio telefónico y de banda ancha fija y copia de la tarifa.

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** la pretensión de la reclamante al considerar que la empresa no cumplió las condiciones del contrato desde su inicio, que no consta acreditado que se hubiera solucionado la incidencia principal sobre los 25 Gb a compartir entre las dos líneas móviles, que a pesar de los descuentos aplicados en las facturas aportas al expediente el importe de la cuota facturada no se corresponde con la oferta comercial, no constando acreditada en el expediente ninguna transferencia bancaria, y dado el tiempo transcurrido sin que la empresa solucionara en su totalidad las incidencias y que la contratación era sobre un paquete de servicios, se considera que la empresa reclamada no debe reclamar el cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia como consecuencia de la baja anticipada.

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.

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.

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