



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04017.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de noviembre de 2019 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 el incumplimiento de la oferta comercial de fecha 27 de diciembre de 2018 por importe de 75 euros al mes que no aplican, le cobran 14,28 euros por una tercera línea que era gratuita, recibe un sms informando que se hará el ajuste pero no se hace, y 9,55 euros por cada uno de los dos terminales que eran gratuitos. Reclama, escuchar la grabación, le dan la razón, pero no lo aplican. Después de varias incidencias le dicen que no existe la grabación y que no le abren más incidencias. Solicita que apliquen la oferta, y a fecha 16 de abril de 2019 le tendrían que devolver 71,58 euros. Aporta escrito con el relato de los hechos y detalle de las fechas y los números de incidencia.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no consta ninguna oferta con las características reclamadas, constando la oferta aceptada donde adquirió un terminal HUAWEI P SMART DORADO para las líneas [REDACTED] con el compromiso de pago de 24 cuotas mensuales de 9,95 euros por cada terminal, que se está aplicando correctamente. Adjunta el albarán de entrega donde constan las citadas condiciones. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 11 de julio de 2019 del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa y que no devolvió los terminales en el plazo que dan porque le dijeron que no se preocupara que se lo resolverían y se quedara tranquila porque no se los iban a cobrar. Adjunta facturas y sms donde le dicen que le van a devolver 14,28 euros por la tercera línea que es totalmente gratuita, y en las facturas se puede ver no han hecho la devolución.

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, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que a fecha 27 de septiembre de 2019 le tienen que devolver 186,18 euros, sin ver si se le repercute el iva en la factura. Además no tuvo wifi durante 15-20 días sin ser problema suyo, y tuvo que pagar 8,22 euros de gastos de envío de un nuevo router. Adjunta facturas, recibos bancarios y publicidad.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de fecha 26 de septiembre de 2019 en el que reitera sus alegaciones, y escrito de fecha 10 de octubre de 2019 en el que añade que no consta falta de servicio en el producto Fibra 100 MB + línea+ llamada, constando comunicaciones el 28 de diciembre de 2018 y el 14 de enero de 2019, en relación a la velocidad del servicio wifi. Detalla los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a internet del servicio fijo y ajenos al operador. Finalmente, manifiesta que la cuota mensual por el servicio contratado y el coste del envío del router, se han generado correctamente.

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 la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación de la oferta reclamada, que la parte reclamante aporta el detalle e identificación de los números de incidencia reclamados, y considerando los servicios, productos y precios que tenía contratados antes de la oferta acreditados mediante facturación, la empresa reclamada debe aplicar una cuota mensual de 75 € que incluye los servicios [REDACTED] y las cuotas de los dos terminales HUAWEI, quedando fuera del citado importe la cuota mensual de los dos terminales LENOVO que ya se venían facturando antes de la oferta reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **130,90 euros** correspondiente al importe facturado de más desde la factura de 14 de enero de 2019 hasta la factura de 14 de septiembre de 2019, ambas incluidas aportadas al expediente. Asimismo, la empresa reclamada debe realizar el ajuste necesario en las facturas emitidas desde el 14 de octubre de 2019 hasta el 14 de diciembre de 2020 de manera que el importe de los cuatro servicios y las cuotas de los dos terminales HUAWEI sea de 75 euros mensuales.

DESESTIMAR la reclamación sobre la prestación del servicio de wifi y el coste de envío del router, al no estar acreditada, justificada y cuantificada.

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 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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Previa 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.