

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04258.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de noviembre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

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 15 de enero de 2019 solicita un pack fibra 100. En la misma llamada se le ofrece un terminal móvil totalmente gratuito. Tan solo pagará 12 euros en concepto de gastos de envío. Insiste varias veces en que no quería pagar nada y en la conversación está grabada. Le comunican que su factura sería de 51,25 euros al mes durante un año. Hasta el día de la reclamación, las facturas superan los 68 euros. En ellas, se especifica fibra 600 y cuota de 6,50 euros por el terminal. En febrero vuelve a llamar y le informan que el cobro extra es por un error y que le devolverán los pagos con carácter retroactivo. Solicita que le ajusten la fibra 100 que solicitó y le devuelvan los pagos extra por la "fibra de 600" que llevan cobrándole desde febrero, siendo su factura de 51,25 euros al mes. Solicita que dejen de cobrarle las cuotas del terminal que le dijeron que era un regalo y que le devuelvan el dinero de las cuotas, a día de 7 de mayo de 2019, asciende a 40,05 euros y que aporten la grabación telefónica, donde le dicen que es un regalo.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 11 de noviembre de 2019 y se reitera en el contenido de las alegaciones presentadas con anterioridad. Expone que la cantidad que deben reintegrarle a fecha de octubre es de 153,74 euros. Que le apliquen la cuota de 51,25 euros durante un año y no le cobren nada por el terminal.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 30 de octubre de 2019 exponiendo que se comprueba la modificación de las condiciones iniciales y que la cuota pasa a ser de 51,52 euros durante doce meses.

Aplican un ajuste de 171,48 euros por el reajuste de facturación desde 23 de febrero a 27 de octubre de 2019, que recibirá en la factura de 27/11/19.

Indican que la reclamante está al corriente de pagos.

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 debiendo la empresa reintegrarle, de conformidad con el ofrecimiento de la empresa, la cantidad total de 171,48 euros.

Esta cantidad deber ser reintegrada a la usuaria – **no considerándose que deba aplicarse como descuento de próximas facturas**- ya que la empresa admite un error en la aplicación de la tarifa, consecuencia de la modificación de las condiciones iniciales de enero de 2019.

Debe mantenerse la cuota de 51,52 euros durante doce meses desde la aceptación de la oferta – hasta el 14 de enero de 2020-.

No procede el abono de ningún cargo/cuota por financiación de terminal, ya que la reclamante manifiesta que el mismo se le ofreció con carácter gratuito y la empresa no ha desvirtuado dicha afirmación. La grabación que aporta está referida a la portabilidad efectuada en noviembre de 2014 y en la misma, no hay ninguna mención a la financiación de terminal alguno.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



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.

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.