



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04745.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de enero 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 que el 8 de mayo se procede a cancelar una portabilidad de telefonía (de la compañía [REDACTED] tras la oferta realizada por [REDACTED] cosa que nunca es realizada y en venganza por haber querido irse de la compañía en el mes de julio [REDACTED] decide segregar todos los servicios contratados aumentando la facturación. Solicita la aplicación de lo ofertado/devolución de dinero cobrado de más y una compensación económica. Se sigue emitiendo facturación errónea y se pretende cobrar uso de datos en roaming sin indicar su procedencia. Adjunta copia del contrato de las líneas [REDACTED] de la factura de julio y agosto de 2018, de sms, y de escrito de la empresa manifestando que se le abona 75€ + iva de la cuota de alta.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se observa que la promoción ofertada el 8 de mayo de 2018 que consistía en el producto Fusión + Ficción total por 92 euros incluido no se aplicó, por lo que se ha procedido a descontar en las facturas de junio y julio las cantidades indebidamente facturadas, facturando el importe correcto de 22,69 euros + iva, correspondiente a los 35 días que duró la promoción, del 8 de mayo de 2018 hasta el 12 de junio de 2018, fecha en la que el titular contrató los servicios con otro operador, quien a su vez tiene la línea arrendada a [REDACTED] en régimen de acceso mayorista (AMLT), que permite que los abonados que tengan contratado el servicio de voz fijo con un operador alternativo puedan recibir en una factura única la cuota de abono mensual, facturada hasta el momento por [REDACTED] y el importe de tráfico de voz, repercutido por el operador alternativo.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque la promoción era por un mes y había que hacer un nuevo contrato, que se hizo el 23 de junio de 2018, cuando se pidió copia se entregó uno con fecha 25 de julio de 2018, y la segunda línea de móvil sigue desvinculada del contrato y oferta. Adjunta facturas de fecha 1 de septiembre y 1 de octubre de 2018.

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.

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 reclamante aporta escrito manifestando que segregaron las líneas alegando que se los había llevado a otro operador cuando eso no ocurrió nunca, y la promoción era de 12 meses. Solicita la aplicación del 20%, y solicita el abono de más de 500 euros, una compensación económica por las molestias ocasionadas y daños morales, una explicación de las incidencias y una carta de disculpa escrita de puño y letra. Al día de la fecha sólo ha logrado que en noviembre las líneas se unificaran sin dar ninguna explicación y sin avisar, pero siguen sin aplicar la oferta.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera su escrito de alegaciones y manifiesta que el cliente disponía de "Fusión + Ocio Total" con la línea fija [REDACTED] y líneas móviles [REDACTED] como principal y [REDACTED] como incluida hasta el 16 de septiembre de 2018, que migra a "Fusión + Premium" con promoción 12 meses. Adjunta factura de 4 de octubre de 2018.

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 no ha presentado un relato claro y detallado de los hechos ni el cálculo detallado de las cantidades indebidamente facturadas, y por su parte la empresa no ha aportado alegaciones sobre la totalidad de las incidencias reclamadas, ni acredita que se hubiera dado de baja alguno de los servicios reclamados. Teniendo en cuenta que consta acreditado en el expediente la oferta del descuento con fecha 8 de mayo sobre el producto Fusión + Ficción total por el que se pagaría 92 euros durante 12 meses, y que la facturación aportada al expediente refleja un cambio de tarifa el 16 de septiembre a Fusión + Premium, en consecuencia, y habiendo compensado ya la empresa el descuento no aplicado hasta el 12 de junio de 2018, la empresa reclamada deberá abonar a la parte reclamante **32,86 €** correspondiente a la diferencia entre la cuota facturada y la ofertada desde el 13 de junio de 2018 hasta el 15 de septiembre de 2018, así como **129,02 €** correspondiente a los importes facturados por cuota de tarifa de las líneas [REDACTED] que según los contratos aportados al expediente estaban incluidos en el producto Fusión, hasta que se han unificado en la factura de noviembre según manifiesta el reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la reclamación por la facturación de roaming de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al carecer este órgano arbitral de los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto. Queda expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de una carta de la empresa disculpándose al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo por no constituir un conflicto en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Queda expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

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.

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.