



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04933.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de abril 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 no aplican la oferta contratada el 16 de agosto de 2017 por importe de 61,11 €, ni la del 4 de septiembre por importe de 59,67 €. Adjunta copia de la facturación y solicita el abono de la diferencia entre lo cobrado y lo ofertado. En relación con la línea [REDACTED] le han incrementado la cuota desde la factura de mayo sin previa notificación y sin ofrecer una mejora del servicio, solicita que continúen aplicando la tarifa de 9,88 € sin iva y la devolución de los 2 € cargados de más mensualmente. En la factura de junio le cobraron un servicio de roaming cuando había desactivado previamente el servicio de roaming en el área de clientes, e incluso llamó para confirmarlo. No tuvo constancia de estar usando el roaming al hacer uso del wifi dentro del centro de estudios en Suiza, los importes facturados le parecen abusivos y desproporcionados, y estuvo del 18 de junio al 1 de julio, y en la factura solo aparecen consumos del 20 al 23 de junio. Reclama 61,44 €.

La empresa contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla la oferta comercial del 15 de febrero de 2017. Posteriormente el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas y acepta un descuento el 4 de septiembre de 2017 que detalla. Adjunta copia del email. Por lo expuesto, la facturación emitida es correcta, y si el abonado dispone de algún documento que acredita la oferta reclamada, solicita que la facilite para su estudio.

La parte reclamante contesta por escrito del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, adjunta nueva facturación y reclama 71 € en la relación con la no aplicación de la cuota.

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 adjuntando las facturas de enero y febrero de 2018, y manifiesta que todavía no dispone de la de marzo. Como la empresa le ha comunicado un cambio de tarifas y su derecho a darse de baja sin penalización, se ha cambiado a otro operador y espera que no le cobren penalización. El importe que reclama es la diferencia de precio entre lo pagado, unos 75 € y la oferta promocional de 4 de septiembre de 2017 que le dijeron que le iban a aplicar de algo menos de 60 €, para lo que ya ha adjuntado el número de locución de la grabación.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.



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 del reclamante que manifiesta que activó a través del servicio de atención al cliente la restricción del servicio de roaming y posteriormente llamó para confirmarlo antes de realizar el viaje, sin que conste ninguna alegación de la empresa que justifique la facturación del servicio de roaming, que la empresa no aporta las grabaciones identificadas por el reclamante con el número de locución y fecha, de la contratación de las tarifas y promociones reclamadas, y que no consta acreditada la notificación del incremento del importe de la cuota de la línea [REDACTED]. En consecuencia, la empresa debe abonar al reclamante **136,44 €**.

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. 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 20 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.