



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04966.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de enero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Tras el cambio de domicilio empieza a tener graves irregularidades en la facturación y muy deficiente trato, siendo imposible resolverlo por los cauces que la empresa ofrece. Solicita regularización de la facturación, todas las grabaciones telefónicas, todas las facturas, que el número 65883..vuelva a ser el principal de la línea y no el 6876...que nunca estuvo activo, aplicación de descuentos y que indique cómo realiza contratos sin consentimiento ni explicación de condiciones.

Nunca activa ni consiente contratación de tarjeta ni línea XS.

aporta copia de promoción de regalo durante el primer año de la primera película que alquile.

La empresa manifiesta en fecha 11 de septiembre de 2018 que el reclamante en septiembre de 2017 solicita traslado de domicilio del servicio de fibra con número fijo asociado a [REDACTED] y sin embargo la línea móvil 6588...se mantuvo activada en otra cuenta. En fecha 11 de septiembre se ha unificado esa línea móvil a la otra cuenta y a partir de ahí están unificados todos los servicios en una sola factura.

Con fecha 10 de septiembre de 2018 se aplica la baja definitiva de la línea 6876...

Se ha realizado un abono por importe de 260,42 euros por las cuotas generadas en la línea móvil 6588...en las facturas emitidas entre el 15 de octubre de 2017 y 15 de agosto de 2018. Asimismo abono por importe de 10,65 euros por la cuota de la línea 6876, de facturas emitidas entre 15 de enero de 2018 y 15 de agosto de 2018.

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 540 50 00 - 91 540 50 00



Comunidad de Madrid

El Colegio 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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Indica que rechazó inicialmente el intento de abono que menciona la empresa. El contrato se realiza aproximadamente en noviembre de 2017 pero en las grabaciones no le reconocen el descuento que reclama y aporta información de la ficha de cliente, en la que se refleja éste: (100% descuento hasta combinado).

Nunca solicitó la activación de tarjeta XS ni la división de servicios, e intenta cursar como portabilidad que no se puede llevar a efecto, al constar como principal una línea que no es tal – la que comienza con 658...-

Desde el 1 de septiembre de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2018 ha abonado en total 1063,13 euros y como finalmente se le abonó en total 265,45, pide que le reintegren la diferencia que asciende a 797,68 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 17 de diciembre y se opone a la reclamación. Señalan las limitaciones de materias que se incluyen dentro de La Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral y reiteran el contenido de las presentadas con anterioridad. Aportan copia del contrato suscrito y señalan que el cliente se encuentra al corriente de pagos y los servicios bien paquetizados.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral entra a valorar en primer término la excepción que plantea la empresa, comprobándose que la materia objeto de controversia no es ninguna de las referidas como excluidas en la Oferta Pública de Adhesión, al tratarse de una tema de facturación de servicios telefónico y en consecuencia se procede entrar en el fondo de la reclamación planteada.

El Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 398,85 euros**.

Valorada la documentación y alegaciones formuladas por ambas partes, se comprueba en un documento /contrato incorporado por la empresa que ésta define un resumen de servicios para el producto "fibra 50 Mb M" reconociendo que tiene una promoción del 50%.

Por ello, de la cantidad total abonada por el cliente (1063,13 euros), se considera en equidad que se deben restar, los abonos que la empresa ya ha realizado (265,42 euros), resultando una cantidad de 797,71 euros, que debe servir como base para el cálculo de la cuota.



Comunidad de Madrid

Si dividimos este importe entre las mensualidades, a partir de las cuales el reclamante indica que le habían ofertado otro descuento, se obtiene una cuota mensual de 66,47 euros, a la que hay que aplicar el 50% de la promoción, que sí reconoce la compañía, debiendo reintegrarle en consecuencia la diferencia indicada anteriormente(398,85 euros).

El reclamante deberá decidir si continua disfrutando de los servicios contratados según precio y condiciones vigentes, al no considerarse acreditado descuento superior reclamado ni fecha de finalización del mismo.

La empresa no ha desvirtuado las irregularidades puestas de manifiesto por el usuario en relación al proceso de activación de tarjeta no solicitada, que conllevase división de servicios y tampoco ha aportado a pesar de haber sido requerida, facturas etc que pudieran servir de base para verificar sobre qué elementos se han ido haciendo los diferentes abonos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL