



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05190.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de abril de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que cobraron 129 € de una cuenta errónea del router que devolvió, prometieron una segunda línea móvil gratis para siempre y no se cumplió, no le facilitan las grabaciones, y la disconformidad con el aumento progresivo del importe de las facturas. Solicita la baja de los servicios sin penalización. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos, copia de la facturación, copia del escrito de 20 de diciembre de 2017 con las nuevas condiciones contractuales, y pantallazo del registro de incidencias.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un ajuste de 129,40 euros correspondiente a la factura de 23 de agosto de 2017, en relación a los cargos en concepto de no devolución de los equipos de fibra óptica. En cuanto al cobro de las facturas se realiza en el número de cuenta facilitado por el cliente en la contratación. Respecto de la promoción de la segunda línea móvil gratis, según las condiciones era durante 2 meses. En cuanto al aumento de la facturación como consecuencia de la modificación de las condiciones contractuales se ha realizado un ajuste de 31,95 euros correspondiente a la cuota de las facturas desde 25 de mayo de 2017 hasta el 23 de diciembre de 2017. El reclamante adeuda 29,13 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura de 23 de noviembre de 2017. Aporta grabaciones.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que portó la línea de su novia que pagaba en otro operador 6 euros, porque le ofrecieron los dos primeros meses gratis, y que si llamaba unos días antes de que finalizase la promoción, la línea sería gratis para siempre. En septiembre le llegó una factura de 175,58 euros por no haber devuelto el router, reclamó y le dijeron que era un error, y que lo ingresarían en su cuenta, que ya les dijo que no era la correcta, porque cuando contrató la línea de su pareja comunicó el cambio de cuenta bancaria, y todavía no lo han gestionado. El 20 de diciembre recibe un escrito con el cambio de condiciones contractuales, y llamó al comercial que le ofreció compensarle con 70,94 euros, y que el precio total de los servicios sería 36,94 euros. Recibe la factura de enero de 2018 por importe de 85,28 euros, y le dicen que le han facturado 20 euros por no tener domiciliada la factura. Aporta grabación.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito reiterando su reclamación y manifestando que recibió la factura de febrero de 61,08 euros. Reclama los 70,94 euros pendientes de la penalización, 48,34 euros de la factura de enero, y 24,14 euros de la de la febrero que suman un total de 143,42 euros, y 13,95 euros de las facturas de septiembre, octubre, diciembre de 2017, enero y febrero de 2018 de la línea adicional, la baja de todos los servicios sin penalización, y 200 euros por todo el tiempo gastado y disgusto ocasionado.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera su reclamación y manifiesta que se ha remitido al reclamante nueva notificación del cambio de condiciones contractuales dándole el derecho a resolver el contrato. El reclamante se encuentra al corriente de pago. Adjunta grabaciones.

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 reclamante al considerar las incidencias no resueltas por la empresa en la gestión del cambio de domiciliación de los recibos a otra cuenta bancaria, en la indebida facturación del router no estando acreditada la devolución del importe total del cargo, el incumplimiento de la oferta comercial realizada para que portara una línea móvil aplicando unas condiciones económicas peores que las que tenía en su operador de origen, y el incumplimiento de la cuota comunicada mediante escrito de 20 de diciembre de 2017. En consecuencia, la empresa debe abonar al reclamante 39,06 € de la cuota facturada de la línea adicional en las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2017, 72,48 € de la diferencia entre la cuota ofertada en diciembre de 2016 y la facturada (que ya incluye la línea adicional) de las facturas de enero y febrero de 2018, y 70,94€ pendientes de devolución de la penalización, que suman un total de **182,48 €**. Si el reclamante solicita la baja/portabilidad de los servicios se tramitará sin generar penalización por baja anticipada.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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



Comunidad de Madrid

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 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.