

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. N° ARBC: 05959.3 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 4 de mayo de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 5 de diciembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de marzo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral válido, y designó el Órgano Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida que no respeta la oferta contratada el 04/04/2017 de 96,11€/mes. Solicita se aplique la misma en la facturación, el reintegro de las cantidades cobradas de más (127,83€) o la anulación de los compromisos de permanencia para cambiarse de operador.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el 04/04/17 se ofreció a la cliente un plan Red L para la línea [REDACTED] un plan +Línea S para la línea [REDACTED] y un plan +Línea M para la línea [REDACTED] con un descuento del 40% durante 12 meses en cada una de ellas. Por otro lado, en el servicio fijo, teniendo sólo Fibra 60MB, se ofreció la Fibra de 120 MB y TV esencial. Que revisada la facturación emitida ha realizado un abono de 52,25€ por la no aplicación del descuento en la línea [REDACTED]

Celebrándose la **audiencia escrita el 19 de marzo de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, escuchada la grabación aportada, vista la oferta contratada el 04704/17 y revisada la facturación aportada; se concluye que el servicio fijo finalmente suministrado y facturado no es el de la oferta contratada, pues en lugar de la Fibra Ono 60 Mb se está suministrando la Fibra Ono 120 Mb y la Televisión Esencial por una cuota total de 38€/mes, descuentos promocionales e IVA incluidos, motivo por el cual la facturación emitida no puede ajustarse a la oferta reclamada de 96,11€/mes.

Ello no obstante, en cuanto al servicio móvil contratado, si bien éste viene siendo más o menos conforme con la oferta objeto de controversia, en la facturación emitida no se aplica adecuadamente el descuento del 40% sobre la cuota Plan Red L de la línea [REDACTED] como ha reconocido la propia operadora, pero tampoco se facturan correctamente los 26€ mensuales de los pagos aplazados de los tres terminales (facturas de mayo, junio y julio de 2017).

Por todo ello, y no habiendo manifestado la reclamante disconformidad alguna con el servicio fijo prestado de Fibra 120Mb + TV esencial; la operadora deberá reintegrar a la reclamante del servicio móvil facturado las siguientes cuantías:

- 36,82€ de cuotas de terminales facturadas de más en mayo (26,82€), junio (5€) y julio (5€) de 2017
- 117,92€, IVA incluido, por el descuento del 40% mal aplicado sobre las cuotas móviles en la facturación emitida desde mayo de 2017 hasta enero de 2018, ambas inclusive.

Todo lo cual asciende a 154,74€, impuestos incluidos, de cuya cantidad ya se han deducido 77,69€ en la factura emitida el 01/06/17, quedando pendientes de abono 77,05€.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 77,05€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiera realizado en todo o en parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

