



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06540.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de febrero 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 le devuelven 11,48 euros de una tercera línea gratuita, pero el importe a devolver es mayor, y en la factura siguiente le siguen facturando la tercera línea por lo que decide cambiar de compañía y devolver todas las facturas mientras no le aporten factura legal y descuentos. Aporta copia de la facturación y del escrito de alegaciones aportado por la empresa reclamada en la OMIC.

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 al que adjunta facturación para acreditar que la línea [REDACTED] ha sido cobrada desde el mismo día del alta, y después de repetidas llamadas se descuenta en posteriores facturas, pero en las siguientes facturas también cobran la línea, así durante tres meses y las devoluciones son sin iva, y en las facturas cobran el iva. Solicita 90 euros por 3 meses mal facturados, 93,97 euros por cargo del móvil porque quien ha incumplido es [REDACTED] 186,78 euros por el terminal Huawei Smart por la venta a plazos del terminal asociado a la línea [REDACTED] quien no ha cumplido es la empresa como asumen en su escrito que no han realizado el descuento, y que se tenga en cuenta que las devoluciones se hacen al mes siguiente de los cobros en el banco por lo que hay unos intereses de demora.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la línea [REDACTED] se activó el 26 de junio de 2018, siendo tramitada la baja el 30 de agosto de 2018 por portabilidad. Desde el servicio de atención al cliente se activó el 17 de agosto de 2018 el descuento del 100% asociado a la línea durante 12 meses, y un descuento de 11,48 euros (impuestos no incluidos) en relación al descuento indicado. Esta devolución se ha aplicado como descuento en la factura de fecha 26 de agosto de 2018, que adjunta. El titular se encuentra al corriente de pago.

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 la incidencia en la facturación de la línea reclamada que era gratuita, y que a pesar de las múltiples reclamaciones y abonos realizados por la empresa para compensarlo, no se solucionó y se volvió a facturar



Comunidad de Madrid

justificando la baja del servicio. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo por "cambio en condiciones de tarifa" por importe de **93,9726€**, de la factura de 28 de septiembre de 2018. El cargo por importe de 186,78 euros correspondiente a la cancelación de la venta a plazos del terminal HUAWEI P SMART es correcto puesto que es independiente de la prestación y facturación del servicio de telefonía, en el momento de la contratación el titular pudo optar por comprar el terminal abonando el precio completo o adquirirlo a plazos habiendo optado voluntariamente por esta última opción, amortizándose las cuotas pendientes de pago tras la baja en el operador. La empresa ha compensado ya mediante descuentos en facturación los importes indebidamente facturados en concepto de cuota de la línea reclamada, no procediendo más abonos.

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.