



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07654.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 01 de abril de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El pasado día 19 de abril de 2018 tenía contratada una línea de teléfono fija así como una móvil con la compañía [REDACTED]

El día 19 de abril llama a la compañía para contratar el servicio de internet y línea fija con ésta. En dicha llamada solicitó la oferta vigente publicitada por la empresa para este servicio en su página web, que consistía en :” Servicio de internet fibra óptica de velocidad 50Mb simétricos, línea fija con llamadas ilimitadas nacionales a fijos y móviles, router wifi gratuito, servicio de alta e instalación gratuitos, y línea de teléfono móvil adicional con tarifa “Mini XS” de totalmente gratuita cuya tarjeta SIM asociada sería enviada por correo al cliente”. Que en la llamada [REDACTED] preguntó y solicitó confirmación de las condiciones anteriormente descritas, especialmente de la gratuidad del servicio de línea fija/internet e instalación del servicio. A lo cual el operador de [REDACTED] que le atendía le confirmo que efectivamente esas eran las condiciones vigentes y serían aplicables.

Se finaliza la contratación telefónica y el 24 de abril recibe en su domicilio la visita del técnico realizando la instalación del servicio contratado. Recibe la primera factura el día 8 de mayo con el cobro de 9 euros por un equipo que no fue enviado previamente , sino suministrado por el técnico en el momento que realiza la instalación, siendo ofrecida gratuitamente por la Operadora, así como el cargo de 14 euros en concepto de servicio de fibra, que asimismo era gratuita. Así sucedió en meses posteriores (junio-octubre 2018). También se cobra un euro por otros conceptos que desconoce.

No recibe la tarjeta SIM asociada a la línea de la línea móvil adicional.



Comunidad de Madrid

Ha realizado reclamaciones a la empresa sin obtener solución.

Solicita que le envíen de forma gratuita la tarjeta SIM de la línea contratada, así como le devuelvan la cantidad de 202 euros por los importes cobrados indebidamente de las facturas emitidas entre abril y octubre de 2018.

Que se imponga a la empresa sanción por la infracción de la normativa.

Manifiesta la empresa mediante escrito de fecha 18 de diciembre de 2018 que una vez revisadas las facturas emitidas, realizan un abono de 286,87 euros con el que se cancela todos los conceptos generados por el servicio de fibra desde la factura emitida el 8 de mayo de 2018. Se han realizado modificaciones necesarias para que en las siguientes facturas, la cuota mensual se genere de forma correcta.

El reclamante presenta alegaciones en febrero de 2019 indicando que la compañía reclamada informa en su respuesta con fecha 18 de diciembre de 2018 que habrían realizado un abono que se vería reflejado en la cuenta bancaria donde están domiciliadas las facturas de sus servicios. Sin embargo a de hoy, 1 de febrero de 2019, en dicha cuenta bancaria no ha sido recibido ningún abono al respecto.

Por otro lado, en la reclamación inicial fue solicitado el envío de la tarjeta SIM asociada a la línea [REDACTED] contratada, la cual no fue nunca recibida. Sobre esta solicitud la compañía reclamada no da respuesta, además de que a fecha de hoy sigue sin haber sido recibida la tarjeta SIM.

Por todo ello al no haberse cumplido ninguna de los requerimientos de la reclamación solicito que se continúen las gestiones del procedimiento de arbitraje.

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 comparece no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de 1 de marzo de 2019 indicando que revisadas las facturas emitidas se realiza un abono de 286,87 euros con el que se cancela todos los conceptos generados por el servicio de fibra desde la factura emitida el 8 de mayo de 2018.

El importe mencionado se ha compensado con la factura emitida el 8 de enero y febrero de 2019, quedando a su favor el saldo de 201,61 euros que recibirá el reclamante.



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** la pretensión del solicitante debiendo la empresa reclamada, de conformidad con el contenido de sus alegaciones, reintegrarle la cantidad total de 201,61 euros, siempre que a fecha de recepción del presente laudo, no se hubiera efectuado.

El reclamante manifiesta que la oferta de la empresa, incluye el envío de una tarjeta SIM para la línea adicional de móvil (66254...), que no ha recibido, por lo que la compañía debe remitirle ésta – sin coste adicional alguno-.La Operadora no ha desvirtuado por ningún medio el contenido de la oferta que sirve de base a la contratación efectuada por el usuario.

No se entra a conocer respecto de la solicitud efectuada para que se sancione a la empresa al carecer este órgano arbitral de competencia sobre dicha materia, sin perjuicio de que si el reclamante lo estima conveniente, ejercite cuantas acciones considere oportunas en defensa de sus intereses.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.