



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07655.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 de abril de 2019 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 el incumplimiento de la oferta comercial de fecha 29 de mayo de 2018 por importe de 64,95 € que incluía dos terminales Huawei, y la modificación de algunos servicios que venía disfrutando. Solicita que le cobren la tarifa contratada y le apliquen las condiciones contratadas, mantengan el servicio de identificación de llamadas gratuito como lo tenía antes, y le devuelvan la cantidad de 16,9969 cobrada de más en la factura de agosto. Adjunta escrito con el relato detallado de las incidencias, y de la facturación emitida desde mayo de 2018.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante aceptó la oferta comercial de fecha 29 de mayo de 2018 que consistía en "Pack internet fibra 50/50 + línea para los números + dos terminales Huawei Y6 2017 por un importe de 64,95 euros impuestos incluidos". La factura reclamada de fecha 16 de agosto de 2018 incluye el consumo realizado fuera de la cuota contratada en la línea fija por llamadas a móviles por importe de 16,9969 euros. En la facturación se van registrando la promoción y los precios informados. Por deferencia comercial, se ha realizado la activación del identificador de llamadas de forma gratuita. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que cuando le llama la empresa según le dicen por ser un cliente especial y llevar varios años, le ofrecen dos móviles y la bajada de la factura del teléfono, con una sola modificación que es que en la línea en la que tiene contratada llamadas ilimitadas y 4 GB, pasaría a tener 250 min al mes y 4 Gb, y el resto de las condiciones serían las mismas que tenía, tal y como se puede comprobar con la factura de mayo (anterior a la oferta) y la de junio de 2018. Solicita el abono de 16,9969 de las llamadas de fijo a móvil, y que le mantengan las condiciones que le ofertaron hasta que acabe la obligación de la permanencia, o en su defecto poder darse de baja sin penalización. Es cierto que el 27 de diciembre de 2018, le enviaron un mensaje comunicando que le activaban el servicio de identificación de llamadas que le quitaron de manera injusta, que es lo único que se ha solucionado.

Comunidad de Madrid

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita las condiciones ofertadas ni la grabación de la contratación, y que según manifiesta la parte reclamante la oferta sólo modificaba la línea [REDACTED] que pasaba de tener llamadas ilimitadas a 250 minutos, manteniéndose igual el resto de las líneas. En consecuencia, la empresa reclamada debe realizar las **gestiones necesarias para que la línea fija [REDACTED] vuelva a disponer de 240 min/mes gratis de llamadas a móviles hasta que finalice el compromiso de permanencia**, momento a partir del cual la empresa reclamada podrá modificar las condiciones contractuales con cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos, y debe abonar a la parte reclamante **16,9969 euros + iva** de las llamadas facturadas indebidamente en la factura de 20 de agosto de 2018.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.



Comunidad de Madrid

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.