



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08464.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de junio 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 el 8 de septiembre de 2018 firmó un contrato de línea fija, internet y línea móvil por 30 euros para siempre. En 15 días se procedería a la portabilidad. Superado el plazo se reiteró al vendedor, que lo gestionó de nuevo. El contrato no se cumplió y la única razón verbal que le dieron fue un fallo de transmisión interna de la empresa. Solicita que se cumpla el contrato y se le indemnice por la diferencia entre los 30 euros y lo que está pagando. Adjunta Hoja de Reclamación, contrato firmado por ambas partes, resumen de los servicios y explicación de la oferta aceptada.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 30 de enero de 2019 se realizó la portabilidad de la línea móvil, y con fecha 5 de febrero la línea fija, y ambas líneas se encuentran activas en la actualidad. Se ha procedido a realizar un descuento del 50% en los servicios activos durante 24 meses por lo que su cuota actual y hasta el 8 de marzo de 2021 será de 26 euros (impuestos incluidos).

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la oferta de [REDACTED] no cumple lo firmado en el contrato, el acuerdo era para siempre, y el importe era de 30 euros incluyendo la línea móvil. Hasta la fecha, detalla los importes pagados por la línea fija al otro operador desde la fecha de la fecha del contrato que firmó en septiembre hasta el alta en [REDACTED] el 5 de febrero, y hay que añadir los 5 euros mensuales que paga por la línea móvil a otro operador.

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 de alegaciones

La parte reclamada aporta escrito alegando que el pago por adelantado supone que la cuota mensual fija de la tarifa se factura por adelantado. Los consumos, pagos aplazados del terminal y otros importes, que en su caso, puedan incluirse en la factura se



Comunidad de Madrid

reflejarán en la misma como hasta ahora, a mes vencido. En las condiciones recogidas en el contrato el cliente acepta que [REDACTED] facture por anticipado la cuota fija de la tarifa contratada, salvo en aquellos casos en los que el servicio prestado vaya a facturarse conjuntamente en la misma factura que un servicio previo contratado con [REDACTED] con factura a mes vencido. Por ello, los cargos de la factura de 8 de marzo de 2019 son correctos. [REDACTED] no puede abonar facturas emitidas por otras operadoras en relación a los servicios. Adjunta copia del contrato y facturación.

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 acreditado el contrato de fecha 8 de septiembre de 2018, que la empresa reclamada no activó no habiendo formulado alegaciones sobre la incidencia ni justificado la causa, que durante el tiempo que transcurrió hasta que se solucionó la incidencia mediante una nueva contratación, la parte reclamante tuvo que pagar a sus operadores de origen un precio superior al contratado por los dos servicios que no se portaron. En consecuencia, teniendo en cuenta las facturas aportadas al expediente y la diferencia del importe de las cuotas, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **120 euros**, no procediendo más abonos al considerar que la tarifa de los servicios que se aplican actualmente es más beneficiosa económicamente para la parte reclamante, debiendo mantener la empresa reclamada los descuentos aplicados hasta la fecha reflejada en la facturación, y que de acuerdo con el artículo 9 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas se permite la modificación de los contratos cumpliendo los requisitos establecidos en la norma. En cuanto a la primera factura emitida por la empresa reclamada, su importe está justificado porque incluye una cuota facturada por adelantado, de acuerdo con las condiciones generales de contratación, que deberá ser ajustada cuando el servicio sea dado de baja, y dos cargos por desplazamiento de técnico los días 6 y 7 de febrero, respecto de los que no consta ninguna incidencia ni reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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.