



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00569.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que no aplican la oferta por importe de 68,09 € sin compromiso de permanencia, que le ofrecieron en una llamada telefónica que realizó el 17 de septiembre de 2019 a las 17:30h para que le revisaran las facturas. Solicita que apliquen la oferta, la suspensión de los cargos de permanencia, y la devolución de 160,73 € cobrados de más.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 24 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que no hay constancia de la oferta reclamada y por motivos técnicos no se dispone de la grabación. Adjunta documento escrito de la oferta. El 13 de noviembre de 2019 las líneas cambiaron de titularidad sin generar ningún cargo por baja anticipada, y la línea fija fue dada de baja el 27 de noviembre de 2019 generando correctamente el cargo por baja anticipada. En calidad de servicio se ha anulado un importe de 69,45 € de la factura de 27 de diciembre de 2019, que constaba pendiente de pago, de la línea fija en relación con la baja anticipada y por el descuento del 30% no aplicado. Manifiesta que asimismo se ha realizado un abono de 48,03 € correspondiente al descuento no aplicado, que recibirá la parte reclamante mediante transferencia bancaria.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 29 de septiembre de 2020, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. En el escrito, la parte reclamante manifiesta que echa en falta la resolución sobre la factura de 23 de diciembre de 2019 a nombre de su mujer, la cual fue devuelta porque no tenía permanencias. La parte reclamante acepta el resto de lo manifestado por la empresa por cansancio, aunque no son realmente sus pretensiones. Solicita aclaración sobre la factura de 23 de diciembre de 2019 por importe de 235,52 €.

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 reclamada aporta escrito de fecha 15 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el 3 de septiembre de 2020 se realizó un abono de 48,03 € que la parte reclamante recibió por transferencia bancaria en la cuenta bancaria en la que se domicilió la última factura emitida, en concepto del descuento no aplicado en las facturas emitidas desde septiembre de 2019 a diciembre de 2019. El reclamante se encuentra al corriente.



Comunidad de Madrid

Pago. En relación al cambio de titularidad de las líneas móviles el 13 de noviembre de 2021, y a la factura reclamada del 21 de diciembre de 2019 que consta pendiente de pago, se ha realizado en calidad de servicio un ajuste de 189,81 € correspondiente al cargo por baja anticipada, quedando un importe pendiente de 45,71 € correspondiente a la cuota proporcional de las líneas hasta la baja, deuda sobre la que formula reconvención. Adjunta copia de la factura rectificativa.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 21 de octubre de 2021, manifestando que: "En dicha llamada en todo momento comuniqué que tengo 4 líneas, ##### ##### ##### y ##### y que por motivos que desconozco, dos líneas están facturadas a mi nombre y dos al nombre de mi esposa, habiendo solicitado en varias ocasiones la unificación de la factura. En dicha conversación me hacen una oferta del 30% x 12 meses, le pregunto en varias ocasiones si es para las cuatro líneas, con insistencia, ya que conozco la división en las facturas, y me repite en reiteradas ocasiones que la oferta es para todas y que el total de la factura es de 68.09 euros, además de repetirme también que no existe ninguna permanencia, ni penalización por la misma.

El problema llega con la primera factura y las sucesivas, ya que no tienen nada que ver con lo acordado. Después de reclamar, consigo que solucionen esta situación, por supuesto no con las cuantías reclamadas, pero lo dejamos estar. El 23 de diciembre de 2019, emiten una factura a nombre de mi mujer por un importe de 235.52 euros, en concepto de penalización, ya que después de lo mal que nos sentimos en dicha compañía, decidimos cambiar a otra operadora telefónica. Esta factura la devolvimos a la espera de resolución del arbitraje de consumo.

Finalmente manifiesta que la única prueba sería la llamada comercial del 17 de septiembre de 2019, que después de llevar dos años pidiéndola le dicen que no es posible recuperarla. Solicita la anulación de la factura del 23 de diciembre de 2019.

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 las incidencias en la facturación de las líneas, y en la no aplicación de las condiciones ofertadas y aceptadas que no están acreditadas en el expediente al no disponer la empresa reclamada, por motivos técnicos, de la correspondiente grabación. La parte reclamante ha identificado el día y hora de la llamada de la contratación, así como un detalle cronológico de las incidencias. Tras los ajustes que la empresa reclamada alega que ya ha realizado en las facturas de 27 de diciembre de 2019 y 23 de diciembre de 2019, se debe **anular la deuda por importe de 45,71 euros**.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 45,71 euros.

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.



Comunidad de Madrid

De acuerdo con la Ley 20/2011, 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, con **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 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 ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.