



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02975.4 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Usuaría de ##### con fibra y dos líneas móviles ##### y ##### por un precio de 39,98 euros. El día 1 de marzo a las 20:14 horas se llama al teléfono ##### (#####) para solicitar un ajuste de la tarifa (alguna oferta), y comentar que tenía una tercera línea ##### que ya era #####, que quería pasar a mi titularidad. En esa llamada se ofrece una tarifa conjunta (fibra + 3 líneas móviles) de 43,47 euros, y se gestionó el cambio de titularidad de la línea #####. En ese momento, el sistema no permitió aplicar la oferta, sin embargo, la persona que le atendió le dijo que se quedaría pendiente para poder aplicar la oferta una vez que cancelase la portabilidad que yo tenía en curso. A las 21:03 cancela la portabilidad a #####. En días sucesivos se realizan varias llamadas al ##### para comprobar si está aplicada la oferta y refieren que se aplicará automáticamente. Ahora le comunican que el **plazo** de la oferta expiró, y en todo caso esa oferta no incluía la tercera línea. El precio ahora es 56,47 euros. Se solicita la grabación de la llamada del día 1 de marzo a las 20:14 horas de duración, 45 minutos y 29 segundos, pero le dicen que no existe. Además, han puesto permanencia en esta tercera línea sin informarle.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita:

1. Que me apliquen la oferta por la que acepté el cambio de titularidad del teléfono ##### puesto que de no existir oferta no lo hubiese cambiado, y se me devuelva lo que se me está cobrando en exceso.
2. Que me faciliten la grabación del día 1 de marzo a las 20:14 horas, y se respete lo que en esa llamada se ofreció.

En su escrito de 29 de agosto de 2022 refiere: "En conclusión, existe una llamada de duración 45 minutos y 29 segundos, del día 1 de marzo, al teléfono #####, de #####, en la que se me hizo"

Comunidad de Madrid

Una oferta que nunca se aplica, que da origen al cambio de titularidad de una línea móvil, en concreto la 605.54.19.08, que pasa del titular ##### a mí, #####. Que, además, a esta línea móvil se le aplica una permanencia de la que no se informa. Que ##### no puede aportar, o, más bien, no quiere aportar, la grabación de esta llamada, que, sin duda alguna, es determinante para la resolución del caso. Que la oferta incluía tres líneas móviles y fibra, por importe de 43,47 euros/mes (+ 1 euro de financiación del terminal móvil), sin embargo, al no haber aplicado la oferta, se me ha estado cobrando 57,47 euros/mes.

Por tanto, a fecha de hoy, 25 de agosto, lo que reclamo es lo siguiente:

- Verificar que efectivamente me han tramitado la solicitud de abono de 80 euros, más arriba referida, puesto que a pesar de la llamada, no figura como abono en la aplicación. Asimismo, en la conversación de Messenger que he adjuntado al presente documento se dice que ya se descuentan en esta factura de agosto, sin embargo, en la factura no aparece reflejado. En cuanto tenga el cargo en la cuenta, también lo aportaré para que lo comprueben.
- Reclamar 16 euros correspondientes a la factura de julio/agosto, tal y como el compañero de #####, en fecha 18 de marzo, me prometió, motivo por el cual decidí continuar en la compañía.

En su escrito de fecha 8 de septiembre de 2022 refiere: "Aporto justificante de cargo de la factura de julio/agosto, que, según atención al cliente ya se iba a descontar del abono pendiente, sin embargo no fue así. Y aporto justificante de que me han autorizado el abono de 80 €. Faltaría, por tanto, el abono de 16 €. Las causas del abono son las mismas que las de las facturas anteriores, pero me lo niegan.

En su escrito de 8 de noviembre de 2022 refiere: "Por tanto, lo que vengo a reclamar, en la actualidad, y tras haber realizado ##### parte del reembolso, son los 16 € de la factura correspondiente al periodo de 22 de julio al 21 de agosto".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la #####, le comunicamos que en referencia a la oferta comercial reclamada, hemos enviado la grabación de fecha 1/03/2022, la cual hemos enviado al correo electrónico #####, ya que por sede electrónica nos es técnicamente posible. En la misma se indica que no es posible aplicar ninguna oferta por tener vigente la aceptada anteriormente hasta 22/09/2022. Aclarar que la grabación va encriptada por el número de expediente de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid". En su escrito de fecha 11 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior. En su escrito de fecha 3 de noviembre de 2022 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas les informamos que con fecha de hoy procede a la revisión de las grabaciones efectuadas entre ##### y #####, tanto en fecha 1 de marzo de 2022 y 18 de agosto de 2022. En la primera, únicamente cancela la portabilidad a otro operador de su numeración porque se le informa de los compromisos de contrato que tiene con #####, pero en ningún momento se le hace nueva oferta. En la segunda, se le hace nueva oferta, por el importe actual de sus facturas, de 44,00 euros impuestos indirectos incluidos y un abono de hasta 80,00 euros por las diferencias de facturación indicadas. Adjuntamos al presente escrito copia de las grabaciones y de las facturas emitidas desde marzo 2022 hasta octubre 2022, así como el abono indicado de 80,00 euros impuestos indirectos incluidos". Por lo tanto, no corresponde abono alguno respecto de facturas anteriores.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada, se puede constatar en la grabación facilitada por la mercantil en la que se refiere que "por diferencia de facturación le devuelven hasta 80 €" y la reclamante acepta. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y desestima las pretensiones de la reclamante, ya que existe una aceptación expresa de la misma ante la devolución del importe de hasta 80 €.



Comunidad de Madrid

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.