



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07963.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se recibió la solicitud de arbitraje con fecha 09/08/2021 y el Presidente de la Junta Arbitral dictó la Resolución de inicio el 21/06/2022, admitiendo a trámite la citada solicitud y verificando la existencia de un convenio arbitral válido. Una vez designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

La árbitra designada entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el importe de las facturas de los meses de febrero y abril de 2021 emitidas por la compañía reclamada, #####, correspondientes a la contratación de los servicios ofertados por vía telefónica el 27/08/2020. Por dicha contratación se ampliaba la oferta contratada por la reclamante en 2019 para que permaneciera con la operadora reclamada, y que consistía en una línea fija, dos móviles -una de ellas sin límites- por 53,95 € (IVA incluido), así como un terminal XIAOMI que alega nunca haber recibido. Es por ello que reclama la devolución de 74,62 € cobrados de más por la reclamante, la aportación de la grabación telefónica y la baja en la línea fija ##### 4.

Convocada la audiencia escrita el 14/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

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

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que la cliente reclamante, teniendo ya activas con la operadora las líneas ##### y ##### con fecha 27/08/2020, acepta el paquete consistente en una tarifa ##### con fibra 600Mb en la línea ##### y línea móvil ##### con una cuota de 53,95 euros (IVA incluido), una línea móvil adicional ##### con una cuota de 15,95 euros (IVA incluido) y cuota mensual por venta a **plazos** de un terminal Xiaomi Redmi 9 promocionada a coste de 0,01€. Con respecto al terminal, alega que su pedido fue anulado, sin que se llegara a entregar ni facturar nada por dicho dispositivo a la reclamante, la cual lo confirma. Por otro lado, añade que con fecha 10/12/2020 la reclamante contrató otra línea adicional ##### gratis durante 12 meses y después con una cuota de 15,95 euros.

Comunidad de Madrid

Por lo que se refiere a la facturación objeto de controversia, alega que aunque en las facturas se realiza un descuento sobre la línea ##### sin ser el total de la cuota, se aplica un descuento adicional en la línea ##### superior a la cuota, de forma que se descuenta en factura el total de la cuota de la línea #####. Consecuentemente, el importe total de las cuotas contratadas era de 69,9 euros (IVA incluido) (53,95 euros de las líneas ##### y ##### 15,95 euros de la línea ##### y 0 euros de la línea #####), confirmando que ninguna de las facturas posteriores al 27/08/2020 ha superado ese importe.

Asimismo, manifiesta que con respecto a la factura ##### emitida con fecha 10/08/2021, por importe de 65,54 € (IVA incluido), ha realizado un ajuste por importe de 44,82 € (IVA incluido) en relación al cargo por baja anticipada de la línea #####. Por lo que, tras el ajuste realizado, el importe pendiente de pago por parte de la reclamante asciende a 20,72 euros (IVA incluido), cuya reconvención solicita.

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 por cuanto el importe de las cuantías relativo a las líneas ##### y ##### que consta en las facturas emitidas por la compañía reclamada desde el 10/01/2021 hasta el 10/06/2021 (de 57,81 € + IVA, 69,95 € en total) no se corresponde con lo contratado por la parte reclamante, lo que contraviene los derechos establecidos en el artículo 3 c) (derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales) y el artículo 22 (facturación desglosada del servicio telefónico diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan) del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. En consecuencia, la parte reclamada deberá devolver la diferencia entre lo ofertado y lo realmente facturado, que en este caso asciende a 74,62 € (IVA incluido), importe que solicita la reclamante, #####. Por lo que respecta a la solicitud de baja de la línea fija ##### la parte reclamada deberá igualmente proceder a su gestión sin coste alguno para la parte reclamante.

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 por ley, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a 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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.