



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09225.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfonos Asociados: ##### / ##### / ##### / #####

En Madrid, a 17 de marzo de 2022, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que en fecha 22/11/2019 renovó telefónicamente los servicios de telefonía con ##### (#####): tres móviles, fibra 300 MB y línea fija. Una vez acordado el precio, le ofrecen un móvil nuevo sin contraprestación ni modificación de contrato, lo cual confirmó telefónicamente porque no tenía ningún interés en un nuevo móvil. A partir de aquí empezaron los problemas: modificaron las condiciones de permanencia, llamó para aclarar el tema y fue imposible, llamó para que no enviaran el móvil y se lo enviaron, lo devolvió y le cobraron el importe total del móvil, y le cortaron el suministro por su mala gestión, una vez en marzo y otra en agosto sin justificación ninguna. Pidió que le enviaran su contrato y no lo hicieron. Solicita su contrato, la factura correcta y la grabación de la contratación en la que la compañía le regalaba el móvil. Indemnización por los días sin servicio en los dos cortes de suministro y una transferencia por 230,58 euros correspondiente a la valoración que ellos mismos hacen del móvil LG Q60 azul en sus instrucciones de devolución de fecha 20/01/20, el cual se comprometieron a dar sin contraprestación en el momento de renovación de su contrato el 22/11/2018.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Además, añade que después de hacer la portabilidad el 20/01/21, le llegó una factura que incluye hasta el 07/02/21. Devolvió el recibo y solicitó la facturación hasta el día 20/01/21, así como lo que tenía que hacer con el router y nadie le ha dicho nada al respecto. Señala que en la factura enviada aún continúan aplicando precios superiores a los pactados originalmente. No ha habido respuesta por parte de ##### más que una campaña de acoso con llamadas indiscriminadas a su móvil. También ha recibido varios SMS amenazantes sobre corte de servicio y hoy mismo amenazándole con un proceso judicial. Por último, hace unos días volvieron a facturar 12,99 euros por gestión de cobro. Esta factura la ha devuelto y ha dado orden a su banco de no atender ningún recibo de #####. Por lo que le gustaría que el resultado final del proceso sea favorable a su **reclamación**.

Comunidad de Madrid

compañía que no sabe tratar a sus clientes.

La parte reclamada comparece por escrito y se opone a la **reclamación**. Les informamos de que el cliente modificó las condiciones iniciales contratadas. Concretamente, aceptó una nueva oferta comercial con fecha 20/11/2019 que consistía en: Fibra 300MB en línea fija ##### con llamadas ilimitadas tanto a fijos como a móviles, líneas móviles ##### y ##### con 250 minutos cada una y 4GB de navegación en el caso de la línea principal y 5GB de navegación en el caso de las líneas adicionales y terminal LG Q60 con compromiso de permanencia de 24 meses, siendo el importe total de la oferta comercial de 64,41 euros impuestos incluidos, llevando asociado un compromiso de permanencia de 24 meses.

Del mismo modo, comunican que con fecha 27/11/19, en **plazo** de 14 días de desistimiento, se recibió llamada en el Servicio de Atención al Cliente anunciando que había recibido el terminal LG Q60 y que no deseaba quedarse con el equipo recibido. Por lo que, desde #####, se procedió a gestionar la recogida del equipo LG Q60. Les comunicamos que una vez que ##### realizó la recogida del equipo, se ajustó las cuotas facturadas del terminal, de las facturas de fechas 12/12/2019, 12/01/2020 y 12/02/2020, por importe total de 120 euros, impuestos incluidos. Dichos ajustes constan aplicados como descuento en facturas de fechas 12/02/2020 y 12/03/2020, que adjuntamos.

En cuanto a la solicitud de compensación por suspensión en las líneas por facturas pendientes, les informamos de que, con fecha 03/03/##### procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas de su contrato por impago de factura emitida de fecha 12 de febrero de 2020. Del mismo modo, con fecha 15/08/2020 se vuelve a realizar una nueva suspensión en las líneas del contrato, por impago de la factura de fecha 12 de marzo de 2020. Les indicamos que según consta en las condiciones generales del contrato: "El retraso en el pago total o parcial por parte del cliente durante un periodo superior a un mes, facultará a ##### a la suspensión temporal del servicio contratado por el cliente, la suspensión del servicio telefónico por falta de pago, supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al cliente del pago de las cuotas fijas". Por todo lo anteriormente expuesto, ##### considera desestimar la **reclamación** deslabonado ya que ha quedado acreditada la devolución de facturas. En cuanto a la copia de la grabación, les comunicamos que actualmente no está disponible técnicamente esta acreditación. En cuanto al abono solicitado por el cliente del importe valorado por el terminal, les comunicamos que ##### desestima dicha petición, habiendo quedado acreditado que las cuotas facturadas del mismo han sido ajustadas. Finalmente, confirman que el ##### se encuentra al corriente de pagos con ##### conforme a las presentes alegaciones y solicitan la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO.

Posteriormente, en sus alegaciones para la audiencia, informan que ##### ha realizado la baja de los servicios contratados, tras ser recibidas las solicitudes de portabilidad a favor de otro operador, el 26/11/2020 de la línea ##### y el 20/01/2021 de las líneas ##### y ##### facturándose los servicios contratados hasta dichas fechas. También se ha generado un cargo por gestión de cobro en la factura de fecha 12/04/2021, asociada a las líneas ##### y ##### que es correcto. Para finalizar, notifican que existe un importe pendiente de pago a favor de



Comunidad de Madrid

Facturas de fecha 12/02/2021 y 12/04/2021, de las que adjuntamos copia para su conocimiento, en relación a la cuota de las tarifas de las líneas ##### y ##### hasta la fecha de baja por portabilidad y al cargo por gestión de cobro.

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 solicitudes de ##### en el sentido de considerarle al corriente de pago con #####, ##### (#####), anular toda factura que le estén reclamando, retirarle de cualquier fichero de morosidad, cesar toda acción de **reclamación** y darle de baja en sus ficheros como cliente.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.