



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 03294 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 22 de diciembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que no se le aplica el descuento pactado, y en la grabación solicitó que se quitaran todos los cargos extras no incluidos en la tarifa. Solicita que le devuelvan el dinero, que se amplíe el descuento de los seis meses pactados a 12 meses por las molestias ocasionadas, y poder cambiar de compañía sin penalización. Reclama la cantidad de 64,13 euros y solicita que se revisen las grabaciones de los días 8,14 y 17 de abril.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 26 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea XXX migró a contrato con la Tarifa XXX el 21 de abril de 2015, y no hay constancia de la oferta descuento reclamada. En la primera factura emitida se reintegran 7,95 euros +iva del saldo que tenía en la tarjeta prepago. En relación a los contenidos realizados a través de e-moción, no se ha registrado incidencia alguna en la recepción y/o generación de los contenidos/suscripciones reclamados, y detalla el procedimiento de compra/suscripción. En este caso, se trata de conexiones puntuales realizadas a través del portal xxx, que se corresponden con accesos a contenidos.

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 alegando que de acuerdo con la copia del mensaje de XXX que adjunta, le ofrecieron unos descuentos, que como puede comprabarse en las facturas no se han aplicado. En la grabación del contrato dijo expresamente que sólo se le cobrara la tarifa y las llamadas, y que le cancelaran los juegos y accesos a contenidos, y le dijeron que no habia problema, y se lo han facturado. Finalmente, reclama que en la primera factura le descuentan 7,95 euros de la tarjeta prepago, cuando tenía un importe de 10,53 euros. Solicita 30 euros de los descuentos no aplicados en seis facturas, 13,98 euros+iva de accesos a contenidos de la factura de julio, 28,95 euros+iva de acceso a contenidos de la factura de agosto, y 2,58 euros de la tarjeta prepago.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 del reclamante al considerar que ha acreditado el descuento ofertado de 5€ durante 6 meses que no se ha aplicado en las primeras seis facturas, por lo que la empresa reclamada debe abonarle **30€**, pero no procede la prórroga del descuento otros seis meses. En cuanto el acceso a contenidos, la empresa reclamada debe abonarle **51,95€(iva incluido)** por la deficiente información y gestión de la solicitud del titular para no poder acceder a los mismos, no existiendo más conexiones desde la reclamación que formuló el titular en cuanto tuvo conocimiento de la incidencia y se resolvió.

Se desestima la solicitud de abono de la diferencia de la tarjeta prepago al no estar acreditado el saldo de la tarjeta en la fecha de migración de la línea a contrato, y haber abonado la empresa mediante descuento en factura la cantidad de 7,9504 €+iva.

Se desestima la solicitud de eliminar el compromiso de permanencia, al no existir en la actualidad incidencia en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX