



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 04248 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX-XXX

En Madrid, a 14 de abril de 2016 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 por escrito le mandan unas condiciones diferentes a las que le ofrecieron en conversación telefónica que fue grabada, para que cancelara la portabilidad a otro operador. La oferta incluía la línea fija y la móvil por un importe total de 58,15 € (iva incluido) para siempre, y no le respetan el importe y le limitan la oferta a 12 meses. Solicita la devolución del dinero cobrado de más hasta la resolución del expediente, y que se mantenga la oferta para siempre.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 13 de enero de 2016, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que ambas líneas facturan por separado y se les aplica el "Descuento por ser cliente XXX " Revisadas las facturas de ambas líneas se comprueba que se aplica el descuento del 30%.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 15 de febrero de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, contestando que la empresa en su escrito reconoce el descuento del 30% pero únicamente durante doce meses. Según el correo que le envió la operadora el descuento del 30% era para siempre, tal y como se podría comprobar si la empresa aportara la grabación de la contratación.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que una vez analizados los hechos, la oferta reclamada por mantener sus líneas tanto de fijo como de móvil, consiste en un descuento del 30% sobre la cuota mensual del plan de precios de forma indefinida siempre que se mantenga la misma tarifa contratada en todo momento. No procede el recálculo de las facturas de ambas líneas porque se aplica el descuento ofertado.

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 debiendo realizar la empresa reclamada las gestiones necesarias para que se aplique en las facturas de la línea fija y de la línea móvil, la oferta personalizada que envió al reclamante y que se anexa al laudo, de forma indefinida siempre que se mantenga la misma tarifa contratada en todo momento, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9 del Real Decreto 899, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas.

La empresa deberá reembolsar los importes facturados de más sobre el precio de la oferta, excluyendo aquellos cargos facturados no incluidos en la cuota.

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.



Comunidad de Madrid

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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX