



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 01853 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 08 de octubre 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 la disconformidad con el cobro de la cuota de alta de línea porque cuando contrató en tienda le informaron que era gratuita y no consta en el contrato. Solicita la devolución de la cuota de alta (18,15€) y el cambio del número de terminal por anomalías detectadas.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fue dada de alta el 6 de mayo de 2014 con la tarifa XXX, aplicándose el cargo de 18,15 euros (impuestos incluidos) por alta de nueva línea, información que consta en la web. No obstante, en calidad de servicio se ha realizado un ajuste de 15 euros + iva, sobre la factura de 26 de septiembre de 2014 del cargo de la cuota de alta, descuento que verá reflejado en la factura de 26 de junio de 2015. En cuanto al cambio de numeración lleva un coste de 12 euros (impuestos no incluidos), se ha intentado contactar con el reclamante pero no ha sido posible, por lo que si el cliente desea continuar con la gestión puede contactar con el servicio de atención al cliente.

El reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestado estar satisfecho con el ajuste de 15€+iva sobre la factura de 26 de septiembre de 2014 por el cargo de la cuota de alta, reflejado en la factura de 26 de junio de 2015. Manifiesta la disconformidad con el coste de 12€ (impuestos incluidos) por el cambio de numeración puesto que la solicitud se debe a la mala praxis de la reclamada y no a su antojo sino por defensa de los derechos del menor usuario de la línea que recibe mensajes de WhatsApp de personas adultas desconocidas, por lo que tiene la impresión que el número de línea ha sido anteriormente de otra persona y estaría asociado a la cuenta de WhatsApp. Solicita el cambio de numeración con cargo a la empresa.

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 no aporta escrito de alegaciones a la audiencia.

La parte reclamada aporta escrito a la audiencia en el que reitera sus alegaciones.

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

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, al considerar en relación al coste del alta de la línea, que según información facilitada en el establecimiento al contratar era gratuita por lo que no procedía su facturación, habiéndose ya reembolsado el importe cobrado al reclamante, mediante descuento en la factura de 26 de junio de 2015 aportada al expediente. Desestimar la solicitud de cambio de numeración de la línea sin coste, al considerar que la incidencia en la recepción de mensajes de WhatsApps de desconocidos, no es imputable a la empresa reclamada, tratándose de una aplicación prestada por un tercero, ajeno al operador que presta el 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. 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 20 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, 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