



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04599.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación sin notificación alguna de 14,37 € + iva por cuota de línea individual desde la factura de 4 de abril de 2017, porque desde 2013 tiene contratada la tarifa Fibra Optica de 100 Mb por 39,90 € + iva (adjunta copia) que han ido incrementando anualmente y unilateralmente. Reclamó le devolvieron la cuota del mes de abril y le dan explicaciones distintas y contradictorias. Solicita la devolución del importe de 74,09 € correspondiente a la cuota de la línea facturado en mayo, junio, julio, agosto y parte proporcional de septiembre, ya que dicho concepto venía incluido en la tarifa contratada y según lo facturado desde mayo de 2013.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea consta dada de baja desde el 25 de julio de 2017. Lo contratado se trataba de una oferta y que el servicio que tiene contratado DUO con valor fibra de 100 Mb tiene el coste de la cuota de línea y de internet por separado. Una vez acabada la oferta se le han comenzado a facturar ambos conceptos por separado.

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 manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que el servicio que tenía contratado era fibra óptica 100 Mb, y no Duo Valor Fibra como dice la empresa con facturación aparte de la cuota de línea. La empresa ha ido subiendo el importe de la tarifa los últimos años, notificándolo por carta, siendo la última carta de enero de 2017, no siendo notificada en ningún momento que iban a facturar la cuota de línea a parte desde el mes de abril. Por otro lado, las contestaciones a sus múltiples reclamaciones son dispares e incompatibles unas con otras, hasta el punto de que acuerdan devolver la cantidad cobrada por cuota de línea de la factura de abril, en la siguiente carta argumentan que había sido incidencia en sus procesos que habían hecho que no se facturara la cuota de línea, y en la última manifiestan que el contrato es correcto y que aunque hasta la fecha disponía de una oferta en el servicio ya no se aplica. Después de estas contestaciones y como no le devolvieron más cuotas se dio de baja el 25 de julio de 2017. Reitera su pretensión.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que la oferta comercial acreditada en el expediente no hace ninguna mención a la facturación de la cuota de la línea fuera de la tarifa contratada, y así lo confirma la facturación emitida desde la contratación que no refleja el cargo por cuota de línea, que a partir de la factura de 4 de abril de 2017 reflejando la misma cuota, [REDACTED] Fibra 100 Mb, se modifican las condiciones contractuales incluyendo el cargo por cuota de línea, sin previa notificación al titular. Considerando asimismo la deficiente prestación del servicio de atención al cliente por la disparidad de explicaciones sobre la incidencia, y que la línea se encuentra ya dada de baja, se resuelve que la empresa reclamada abone a la reclamante **74,03 € (iva incluido)**, correspondiente a las cantidades cobradas y no devueltas por el cargo línea individual.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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 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 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.