



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04891.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de noviembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que al solicitar portabilidad en mayo del 2018, que procedió a grabar la contratación por una cuota mensual de 30,18 euros, durante un año, y permanencia de 12 meses, en el mes de noviembre puso una queja por lo lento y mal que iba el ADSL, proponiéndole instalarle la fibra óptica sin coste de instalación ni aumento de la cuota mientras durase la permanencia, pero en la factura de diciembre le cobran 44,01 euros y en enero del 2019 52,55 euros, le explicaron que no le habían aplicado el descuento cuando le pasaron a fibra óptica por lo que iba a dejar todo preparado para que le devolvieran lo cobrado de más y el resto de meses le cobrarían lo convenido. Solicita que se proceda al cumplimiento de la oferta comercial contratada con rectificación de la facturación emitida erróneamente y reintegro de lo pagado en exceso, además que asuma la factura emitida por su anterior compañía en concepto de penalización, por importe de 90 euros.

La parte reclamada alega que el acuerdo comercial alcanzado consistía en una promoción con cuota mensual del pack de 28,99 euros, impuestos incluidos, durante 6 primeros meses y después 49,95 euros, impuestos incluidos, sin incluir las llamadas realizadas desde la línea fija, ni el servicio de identificador de llamadas para dicha línea, con fecha 30/05/2018 se contrató la tarifa plana de llamadas nacionales y a móviles para la línea fija, con cuota mensual de 5 euros, impuestos incluidos y también el 05/06/2018, se contrató el servicio de identificador de llamadas para dicha línea, con cuota mensual de 2 euros, impuestos incluidos, con fecha 25/02/2019 se realizó la migración del pack sin realizar ninguna modificación en la cuota mensual del mismo, se han realizado la baja de los servicios contratados, tras ser recibidas las solicitudes de portabilidad a favor de otro operador el 30/07/2019 del número [REDACTED] y el 01/08/2019 del número [REDACTED] referente a la devolución del importe de 90 euros, impuestos incluidos, en concepto de cobro de permanencia con el anterior operador, no cumpliendo el abonado con la condición de estar dado de alta en [REDACTED] no se considera procedente el objeto de esta reclamación, el 23/08/2019 por deferencia comercial realizó un ajuste de 62,68 euros, exentos de impuestos, correspondiente al cargo por incumplimiento de permanencia de la línea fija, que aparece en la factura de fecha 20/08/2019, tras el ajuste realizado existe un importe pendiente de pago a favor de la reclamante de 62,68 euros, exentos de impuestos, dicho importe le ha sido devuelto al abonado con fecha 09/10/2019, en la misma cuenta bancaria.

Comunidad de Madrid

El Colegio 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.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto habiendo acreditado que efectuó reclamación y cumplió las condiciones incluidas en la contratación, y aportando grabación, que efectuado traslado, la reclamada no ha respondido, **la empresa reclamada debe devolver a la reclamante** el importe de **90 euros**, exento de impuestos, en concepto de incumplimiento de permanencia, y la diferencia entre la cuota contratada, por importe de 30,18 euros, impuestos indirectos incluidos, y la cantidad facturada correspondiente a las facturas incluidas en los 12 meses ofertados, de fecha 20/12/2018, 20/01/2019, 20/02/2019, 20/03/2019, 20/04/2019, 20/05/2019, que asciende a la cantidad de **71,93 euros**, impuestos indirectos incluidos, **total 161,93 euros, impuestos incluidos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 29 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]