



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05899.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de diciembre 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 tiene un contrato con factura única con tarifa plana 50,44 euros mensuales, desde hace dos años dejaron de cumplir el compromiso contractual elevándole el importe de las facturas, ha tenido dos incidencias, el 10 de enero de 2019 recibió una llamada por la línea del teléfono fijo del departamento de fidelización de [REDACTED] informando que no podía mantener el acuerdo pactado y que el precio del paquete de servicios ofrecido sube hasta 72 euros, después de aguantar dos años con esas constantes irregularidades en la facturación unilateralmente [REDACTED] revoca su compromiso, cambiándose a otro operador finalmente, pero desde enero sufre un acoso constante por romper el compromiso, que han tenido que dar de baja a los servicios.

La parte reclamada alega que modifica las condiciones iniciales contratadas, acepta un descuento/promoción con fecha 22/11/2017 todo por 54,28 euros, IVA incluido durante 12 meses, con fecha 28-12-2017 y 21-05-2018 contactó para revisar la aplicación de la oferta ya que debido a una inconsistencia del sistema no se reflejaba correctamente en la facturación emitida, se revisó y se realizaron los ajustes necesarios, 17,66 euros, 4,51 euros, en fecha 25-10-2018 el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, posteriormente en fecha 16-05-2019 se ajusta importes, considerándose de esta manera atendida la reclamación, existe un importe pendiente de pago de 143,52 euros, IVA incluido correspondiente a la devolución de una factura.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia, manifiesta que tenía una factura única por los servicios contratados por importe de 54,28 euros durante doce meses, dando pie a una lucha constante para que le respetaran la tarifa acordada, finalmente le informaron que no podían cumplir con la oferta y la factura iba a subir a 72 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se ratifica 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 quedado acreditada diversas irregularidades en la facturación emitida por la empresa, queda justificado que la reclamante portara a otro operador, procede **anular las penalizaciones** de la factura nº J672888725, de fecha 20 de febrero de 2019, por incumplimiento de permanencia en ADSL, de la línea [REDACTED], por importe de 195,47 euros, y, en consecuencia, **anular el importe reconvenido** por la empresa reclamada, **en la cantidad de 143,52 euros, IVA incluido**.

La parte reclamada deberá realizar las gestiones pertinentes para la **exclusión** de los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de crédito.

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.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 04 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]