



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07888.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de abril 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 hasta junio de 2018 le cobren una cantidad fija en un único recibo, y sin previo aviso pasan a cobrarle por los mismos servicios en tres recibos. De los 312,93 euros de abril, mayo y junio pasa a pagar 483,66 euros en julio, agosto y septiembre. La cantidad fija pagada hasta abril era de 98 euros. Solicita la devolución de las cantidades indebidamente cobradas y el cumplimiento del contrato.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la incidencia por la triple facturación de los servicios contratados ha sido subsanada. Se comprueba que los importes superiores a los ofertados se deben a consumos, por lo que la facturación emitida es correcta.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa. Solicita la devolución de 233,99 euros por las facturas emitidas desde agosto a diciembre de 2018.

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 aporta escrito en el que reitera su reclamación y adjunta copia de la facturación.

La parte reclamada aporta escrito detallando como se facturaban los servicios contratados con anterioridad a noviembre de 2018. Se ha comprobado que a partir de noviembre de 2018 todos los servicios se unifican en una cuenta cliente y se produce una modificación de las tarifas. Las facturas emitidas son correctas y los cargos aplicados por consumos se corresponden con un uso del servicio que no se incluye en la tarifa plana contratada. Adjunta algunas de las facturas.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que en la facturación del Servicio [REDACTED] Fibra Ono aportada al expediente, desde el mes de noviembre de 2017 sólo incluye la línea fija [REDACTED] y una línea móvil [REDACTED] facturándose las líneas móviles [REDACTED] en facturación separada, y a partir de la factura de noviembre de 2018 se unifican todas las líneas en una única factura, siendo los importes facturados en concepto de cuota de las líneas el mismo por separado que unificado. Por otra parte, el importe de las facturas se incrementa por el cambio de la tarifa [REDACTED] Fibra 100 Mb + M a [REDACTED] Fibra + L, la contratación de películas y el consumo de llamadas a números 902 no incluido en la tarifa.

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.

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 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 02 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]