



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07920.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de marzo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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: a primeros del año 2018, la compañía modifica la tarifa plana mensual de forma unilateral de 75 euros a 80 euros mensuales. El día 12 y 13 de abril de 2018 se cambia de compañía, después de intentar entender por qué le suben la tarifa sin venir en contrato. Cuando recibe la última factura de [REDACTED] observa que le cobran días que no tenía servicio con ellos.

Solicita anulación de las facturas pendientes, emisión si la hubiera de la factura prorrateada a pagar con la cantidad que corresponda al periodo disfrutado. Escrito de la compañía que está a fecha actual sin deuda con ellos.

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 no comparece a la audiencia ni presenta nuevo escrito de alegaciones, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su legal representante y se opone a la reclamación. Expone que en diciembre de 2017, junto con la factura enviada se adjunta un encarte informativo de la subida de los servicios a partir de enero de 2018 (5 euros aprox.).

Por otra parte pone de manifiesto que el cliente solicitó la portabilidad a otra compañía y se cierra la ventana de cambio con fecha 16 de abril de 2018-una vez finalizados los trámites administrativos y técnicos establecidos al efecto-. La empresa regulariza en la factura emitida en junio el día cobrado indebidamente (-2,58 euros del día 17 de abril, que no correspondía). Tras este ajuste, el reclamante adeuda la cantidad de 77,42 euros, formulando reconvenición de pago.



Comunidad de Madrid

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: **DESESTIMAR** la pretensión del solicitante y **Estimar** la reconvencción de la empresa, debiendo abonar el usuario la cantidad total de 77,42 euros. El reclamante no niega haber recibido las facturas, siendo la de diciembre de 2017, la que contenía la información de la subida con la que no estaba conforme el usuario.

De acuerdo con la normativa vigente, la empresa tiene la posibilidad de modificar las tarifas aplicables en cada caso, siempre que se notifique con la misma con una antelación mínima de un mes. El cliente que no estuviera conforme con las nuevas condiciones, por resolver su contrato sin penalización por este concepto.

Examinada la facturación impugnada se comprueba que la misma no presenta irregularidad alguna y se corresponde con periodos de facturación en los que se ha realizado consumo, habiéndose establecido la efectividad de la "ventana de cambio" por parte de la Entidad de Referencia –organismo independiente a la operadora donante y receptora- en fecha 16 de abril de 2018, tal y como la empresa manifiesta, no habiendo desvirtuado por otros medios el cliente la misma.

Una vez abonada la cantidad reseñada, se considerará al reclamante al corriente de pagos con la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL