



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02349.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### 3

En Madrid, a 16 de abril de 2021 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en el incumplimiento en las facturas de noviembre y diciembre de 2019 de la tarifa contratada por un importe de 57 euros, cobrándole 6 euros de más. Reclama y le hacen una oferta de un descuento de 10 euros, y le parece que le han engañado. Solicita la devolución de los importes cobrados de más.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 9 de julio del 2020 del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha aplicado una cuota de 47,99 euros desde la factura de marzo de 2020. En cuanto a las facturas de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020, informa que el incremento de la cuota se debe a la finalización del periodo del descuento aplicado, por lo que tras la comunicación comercial se le aplicó la nueva cuota. Finalmente, manifiesta que se ha realizado un abono de 6 euros de las citadas facturas.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 26 de noviembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que cuando llamó en noviembre de 2019 fue para que le dijeran algo sobre los datos que no le llegaban correctamente y le estaban cobrando fibra que no tiene instalada, y le hicieron la oferta del descuento de 10 euros no porque se hubiera acabado el contrato sino por no darle fibra, y tenía que estar un año y pondrían fibra, que nunca llegó. Adjunta facturas.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que en la factura del 15 de octubre de 2019 se informó de la modificación de la cuota del servicio que disponía de Fibra 50 Mb con móvil S, a partir del 1 de diciembre de 2019, de acuerdo con el artículo 9.3 de la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas. No obstante, al reclamar se hizo la oferta comercial actualizando los productos a Fibra 100 Mb, por importe de 47,99 euros, aceptada el 16 de enero de 2020. El abono de 6 euros se aplicó en la factura del 15 de julio de 2020. Con fecha 25 de diciembre de 2020 se hizo

Comunidad de Madrid

la factura del 15 de diciembre de 2020, que fue devuelta por el banco el 8 de enero de 2021, después de haber realizado la rectificación de la factura, siendo por tanto correcta la deuda, sobre la que formula reconvención. Adjunta copia de la facturación.

Con fecha 8 de marzo de 2021 se dictó Resolución de Suspensión para dar traslado a la parte reclamante del escrito de alegaciones de la empresa reclamada en el que formula reconvención sobre la deuda por importe de 114,76 euros, y se le concede un **plazo** de 15 días naturales para que presente sus alegaciones y la documentación que considere oportuna.

Con fecha 22 de marzo de 2021 la parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención.

Con fecha 26 de marzo de 2021, la parte reclamante aporta un escrito alegando que es cierto que ##### le hizo un abono posterior a cobrarle la penalización, pero no indica a qué se refiere. Lo que reclamaba y se puede comprobar en todas las facturas que le envían es que le cobran un servicio de fibra inexistente, no habiendo realizado ningún cambio desde que lo empezaron a cobrar. Todo lo que ha hecho la empresa es un despropósito, cobrando importes que no se corresponden y servicios que no se prestan. Solicita la anulación de todas las facturas que pretenden cobrar, así como la baja de sus datos.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que su solicitud de arbitraje inicial era la subida de precio de la tarifa contratada de 57 euros, reclamando un importe total de 6 euros, que fue abonado por la empresa reclamada mediante descuento en la factura de 15 de julio de 2020, que la empresa ha aplicado un descuento de 10 euros en la tarifa desde el 16 de enero de 2020, que las facturas emitidas reflejan consumo, y que no consta acreditada ninguna incidencia reclamada durante el periodo de contratación y prestación del servicio de fibra. Habiendo realizado la empresa una transferencia bancaria a la parte reclamante por importe de 121,50 euros (que incluye el cargo por penalización), se considera regularizado el importe inicial de la cuota de 57 € y el posterior de 47 €, y no proceden más abonos a realizar por la empresa reclamada.

ESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante la deuda por importe de 114,76 €, correspondiente a la factura de 15 de diciembre de 2020, al haber devuelto el recibo bancario, y haberle realizado previamente la empresa reclamada una transferencia por importe superior.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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