



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03068.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 02 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 el incumplimiento de la oferta por importe de 20,28 euros al mes, al facturar importes superiores y no pagarle la penalización de su operador de origen por importe de 63,49 euros. Solicita que se aplique la oferta desde la contratación y en adelante, y se le abone lo pagado de más y la penalización de su operador. Y si no se le aplica la oferta, el abono de la diferencia entre lo ofertado y lo facturado en los meses de febrero, marzo y abril, y hasta la solución, la penalización de su operador de origen, y poder darse de baja en la empresa reclamada sin penalización.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 23 de julio del 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamante, alegando que no es técnicamente posible la aplicación de la oferta, que se ha procedido a realizar un abono de 398,71 euros en concepto de importes superiores generados hasta marzo de 2021 incluido, que recibirá en los próximos días en su cuenta corriente. Finalmente, manifiesta que no procede el abono de la penalización al no tener constancia del compromiso de abono por #####.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 5 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

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 aporta escrito al que adjunta nuevas facturas, y alega que en atención al cliente le indican que se ha producido un incremento del coste del servicio que se había comunicado en facturas previas, pero no ha sido así. Aporta justificantes bancarios.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el 30 de abril de 2020 se ha tramitado un abono por importe de 398,71 euros para el ajuste de las facturas emitidas con importes superiores al contratado. Asimismo, aporta la factura del 1 de octubre de 2020 en la que se modifica el cambio de las condiciones de la tarifa a partir del 15 de noviembre de 2020, de acuerdo con el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, por lo que en la actualidad la cuota es de 81 euros.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante que no ha aportado el cálculo detallado de la cantidad reclamada indicando las cantidades que considera incorrectas en cada factura. La parte reclamante ha acreditado las condiciones de la oferta que incluye la penalización del operador de origen. En consecuencia, teniendo en cuenta que la oferta reclamada tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, considerando la diferencia entre el importe de la cuota ofertada y la facturada y los abonos realizados por la empresa, **la empresa reclamada debe realizar un abono de 67,97 euros**, quedando así cumplidas las condiciones de la oferta durante 12 meses (desde la factura de abril de 2020 hasta la factura de marzo de 2021). La modificación de las condiciones contractuales que fueron notificadas en la factura del 1 de octubre de 2020, serán de aplicación a partir de la factura de abril de 2021, mes en el que ya no tendrá vigencia el compromiso de permanencia, y si el reclamante no estuviera conforme con las nuevas condiciones contractuales podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin penalización.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 02 de febrero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####