



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03249.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Incumplimiento por parte de ##### de las condiciones ofertadas. Todos estos casos han sido reclamados hasta en 12 ocasiones a ##### mediante sus servicios de atención al cliente.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: 1º que se devuelvan 199,38 €; 2º que se ajuste la facturación a 77,80€ que era el importe ofertado por la operadora. Escrito 03/12/2021: Mantiene su **reclamación** por un importe de 135,55€. Escrito 15 de Enero de 2022: se ratifica en su **reclamación** y de los importes solicitados 136,54€, que resulta de restar los 131,30€ ya abonados por #####.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Una vez verificados los hechos que expone el ##### hemos procedido, en base a la aplicación de la oferta contratada y factura sin consumo, a realizar un abono de importe 13,36€ impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha de emisión 8 de diciembre de 2020 hasta la actualidad, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas. En las condiciones generales de los servicios de comunicación electrónica móvil se prevé que el contrato podrá ser modificado previa comunicación al cliente con un mes de antelación".

La oferta contratada se queda en 84€ impuestos incluidos hasta el 8 de diciembre de 2021 con una penalización por la baja de 198,36€. El escrito del 16 de diciembre de 2021 refiere que las facturas están correctas. El importe de 131,36€ ha sido transferido a la cuenta bancaria del #####.

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

Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda

Estimar parcialmente las pretensiones del reclamante en los siguientes apartados:

1. Primero: Admitir el importe de los 171,17€ cobrados por la compañía anterior, ####, ya que existe un intervalo desde diciembre 2020 a febrero 2021 que se están solapando ambas mercantiles en las facturas y cobros sin tener consumo en ####.

2. Segundo: Se puede constatar que en la factura de fecha 17/06/2021 se informa al reclamante la "Modificación de condiciones de tarifas aplicable a partir del 15 de Julio 2021", pero dicho aumento se hace desde enero de 2021. Por ello del importe solicitado por el reclamante, 84,12€ en las facturas de enero de 2021 a noviembre de 2021, se tiene en cuenta hasta la fecha de modificación de la tarifa que fue en julio de 2021 y que asciende a la cantidad de 40,41€.

3. Tercero: Estimar el exceso abonado del paquete "cinefans" cobrado de más de los meses de diciembre y enero al estar incluido en la oferta hasta el 31 de enero de 2021 y que asciende a 12,61€, ya que no consta entre la documentación aportada por #### ni de la factura rectificadora número YK21-#### detalle de los conceptos aplicados.

Por ello, el importe resultante que la reclamada debe abonar al reclamante asciende a 224,19€ al que habrá que descontar los 131,36€, abonados ya por ####, haciendo un montante de 92,83€. Este importe, 92,83€, #### debe ingresar a #### en el número de cuenta habitual que tenga para el pago de facturas.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.