



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03305.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 08 de marzo 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 que le han cobrado de más, le subieron 1 GB que no quería y tiene que pagar más y le alargan la permanencia. En octubre le quitaron las ofertas que tenía asociadas a su permanencia y ha pasado de pagar 30 € a 50€. Quiso cambiar de operador y no se lo permitieron. Tenían que pagarle 170 € de la penalización del anterior operador, y le han pagado 150 €. Reclama 300 €. Adjunta reclamaciones presentadas en la OMIC.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 10 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que una vez que se recibió la documentación requerida se procedió el 11 de febrero de 2019 a aplicar la promoción mediante descuento en factura hasta un máximo de 150 euros por penalización del operador anterior. No obstante, en calidad de servicio, se ha anulado el importe de 21,63 euros sobre la factura del 27 de junio de 2020, en relación a la penalización de otro operador para la línea fija. El 11 de octubre de 2018 la reclamante aceptó un descuento con una permanencia de 12 meses, siendo correcta la facturación emitida. El 22 de noviembre de 2019 se eliminó el compromiso de permanencia de la línea móvil, y el 31 de enero de 2021, en calidad de servicio, se eliminó la permanencia de la línea fija. Finalmente, manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escritos de fecha 24 y 25 de septiembre de 2020, de los que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no está de acuerdo porque todos los meses le cobraban cantidades inasumibles, las grabaciones las hacían por teléfono, le dijeron que le abonarían 170 euros y no 150 euros, y le quitaron las permanencias como quisieron.

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 aporta escrito reiterando sus alegaciones, y manifiesta que todo lo reclamado se encuentra grabado en las llamadas, le aseguraron que le devolverían 170 € y le devolvieron 150 €. Le quitaron las permanencias como quisieron, y el paquete fijo, ADSL y móvil lo contrató el mismo día y la permanencia era igualmente de un año.

Comunidad de Madrid

Ha realizado un abono de 21,63 € en relación a la devolución del anterior operador, anulando el importe de la factura del 27 de junio de 2020 que se encontraba pendiente de pago, quedando la reclamante al corriente de pago. El descuento del 65% sobre el paquete contratado se aplicó correctamente en las facturas emitidas entre el 23 de noviembre de 2018 y el 27 de octubre de 2019, sin constar ofertas posteriores. Las bajas de las líneas por portabilidad se realizaron sin cargos el 10 de marzo de 2020 y el 5 de junio de 2020.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto de acuerdo con el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no haber aportado la parte reclamante los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, no constando en el expediente las facturas reclamadas, desconociendo en consecuencia este órgano arbitral las tarifas, descuentos, conceptos e importes facturados. En relación con los 20 € reclamados en relación con la penalización del anterior operador, según la empresa reclamada se ha abonado anulando la factura de 27 de junio de 2020 que se encontraba pendiente de pago, y que tampoco se ha aportado al expediente. Queda expedita la vía judicial.

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.

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