



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05952.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 10 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, 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: que realizada la **reclamación** a la empresa ##### el día 16-2-21 con nº de referencia 184/20 en la OMIC de San Fernando de Henares, y no estando conforme con la respuesta ofrecida por la compañía por el motivo reclamado por la subida unilateral en sus productos contratados inicialmente y posteriormente con traslado de dichos servicios a otra dirección. Se realiza dicha contratación a fecha 22/7/2020, servicios que se contrataban durante un año de todos ellos a un precio final de 62,99€ IVA incluido (tal y como se indica en la grabación realizada ese día 22 de julio de 2020 y que tiene como referencia de interacción de dicha grabación, TM#####), en la que quedan recogidas las condiciones durante el primer año de los servicios contratados. La compañía alega que le informaron en la factura del periodo correspondiente 8-9-20 al 7-10-20 la modificación de las tarifas aplicables. El problema no radica en la comunicación del cambio de las tarifas, sino en el conflicto que surge porque la compañía no respeta las condiciones pactadas en el día 22-7-20 en los precios. Le parece abusivo que tres meses después, en el mes de noviembre, procedan a la subida de estos servicios no cumpliendo por su parte con lo pactado en el contrato, que es de 62,99€ IVA incluido a 67,49€, que debería quedar fuera de esta subida puesto que no se ha cumplido el año de contrato. Por lo que no están respetando en ningún momento esas condiciones que tienen vigencia hasta el 7-9-21, que es el tiempo que duran los precios que ##### le ofreció en la contratación, tal y como se indica en las facturas emitidas antes del 15-11-20. Por lo que están incumpliendo con las obligaciones contraídas. Aprovecha también este escrito para reclamar toda la cadena de errores que tuvieron en la portabilidad y que le acarreo como consecuencia el desdoblamiento de los productos con la otra compañía #####, que por culpa de su mala gestión siguió facturándole los servicios de fibra y fijo. El pasado 29/7/2020, hice una portabilidad desde ##### a #####, portabilidad que se hizo por trozos. Tal y como se indica en la factura del periodo que va desde 08/07/2020 al 07/08/2020, el día 29 de julio de ##### le pone los equipos de la fibra en casa, pero lo hace sin portar, o sea, no le hace portabilidad, sino que le hace un alta nueva, nada que ver con lo que se acuerda en la grabación realizada a fecha 22 de julio de 2020 nº de ref.: TM#####. En dicha grabación quedan grabadas todas las condiciones y servicios acordados. Se genera la orden para la colocación de los aparatos en casa, siendo esta nº ref.: ##### 4-#####, a fecha 7/8/2020.

Comunidad de Madrid

Consigue que se haga la portabilidad de las líneas móviles, tal y como se refleja en la citada factura, siendo el día 7 el primer día de facturación de las líneas de móvil. No obstante, el reclamo del importe de la línea fija, que según ellos, sí que procede la devolución y que es de 7,91€ sin el IVA, generan un mandato a fecha 23-3-21 con nº ##### pero como no le contestan y tampoco se lo descuentan de las facturas, vuelve a ponerse en contacto con ellos para ver qué ocurre y el día 30-4-21 le generan otra **reclamación**, por la gestión en esta devolución y que tiene como nº de mandato ##### A fecha 19-5-21, como sigue sin saber nada de esta devolución, se vuelve a poner en contacto con ellos y le dicen que no van a devolver ni siquiera estos 7,91€ de la línea fija, que esta rechazado el pago. Al final, después de todo este tiempo, adoptan como solución no hacerse cargo de ningún tipo de devolución.

Solicita que se vuelva a las tarifas pactadas con la compañía a fecha 22-7-20, que cumplan el contrato realizado en esa fecha y que se devuelvan las cantidades cobradas de más hasta la fecha de hoy desde el día 15-11-20. Debe hacerse la devolución de la parte proporcional de la factura, y de la devolución de las facturas emitidas hasta el 21-5-21 que ascienden a la cantidad de 27€, correspondiente a 6 facturas, más la parte proporcional de la factura comentada del día 15 y la parte proporcional de la factura nº YI20-##### 966 de importe 21,34, ya que en dicha factura también hay período con esta subida unilateral del día 15-11-20 y de todas las que se emitan mal hasta que se resuelva esta **reclamación**.

Debe devolverse el importe de desdoble de servicios generados por la mala tramitación en la portabilidad de los productos fijos, ya que tiene como únicos responsables a los gestores de #####, no siendo esta mala gestión de ninguna de las maneras responsabilidad suya, por lo que la compañía ha de hacerse responsable de las consecuencias generadas por este motivo.

En la factura del período 8/9/2020 al 7/10/2020, para que puedan comprobar que el precio final de sus productos en las condiciones recogidas en la grabación antes mencionada, siendo el precio final de 62,99€ que es el importe de esta factura, para que puedan comprobar los posibles cobros de más que hayan podido producirse durante estos meses por parte de la compañía y que puedan ser objeto de **reclamación**. En esta factura es en la que figuran también los cambios de condiciones y tarifas, ya que se ve claro los descuentos y el precio de los servicios sin ningún dato más. Es la única factura que tiene que se ajusta a la realidad de lo que contrató con ##### el pasado día 22/7/2020.



Comunidad de Madrid

Respecto a la factura de ##### adjunta en esta **reclamación** con periodo de facturación del 1 al 31 de julio de 2020, en este mismo sentido y en base a las mencionadas Condiciones Generales, le informamos que el punto "11.3.1. Inicio del Servicio" establece que: ##### se compromete a ofrecer un **plazo** máximo de noventa (90) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial en el caso del Servicio Fijo. Por todo lo expuesto, lamentamos comunicar a la ##### que no procede cursar su petición respecto al abono por cuotas solapadas en las dos operadoras.

La parte reclamante manifiesta que, debido a la mala gestión en la portabilidad de sus productos desde ##### a #####, los cálculos realizados en base al cobro del servicio reclamado en cuestión (detallado en la factura nº YI20-####) son incorrectos. A los 16 días de desdoblamiento de los servicios con #####, ##### cobró un importe de 1,46€ al día, lo que da un total de 23,50€. Sin embargo, ya se abonaron 9,57€ por parte de la compañía por el servicio de fijo, como reconocieron en una comunicación enviada. En la factura nº YI20-#### figura el precio del servicio en cuestión, que es el de la fibra y el fijo solamente, antes de que se paquetizase con el móvil, y que corresponde al período del 29 de julio al 6 de agosto de 2020. Por lo tanto, el total a devolver por la compañía sería de 16,85 euros (13,93€ más el 21% del IVA).

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, una vez analizados los hechos expuestos por las partes y dándose los requisitos para darse de baja en **plazo** por subida de tarifa, sin aplicación del compromiso, se acuerda **anular de la factura emitida el 15/07/2021 el importe de 150 euros en concepto de penalización por instalación de fibra óptica, debiendo el reclamante abonar** la cantidad restante por importe de **42,15 euros**.

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

Comunidad de Madrid

Cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.