



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06694.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 27 de mayo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , 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: que desde que realizó la portabilidad a ##### el 27 de agosto de 2019 se produjeron irregularidades, tanto en facturas como en la instalación de los servicios contratados, sin que por parte de ##### se le dé una solución incumpliendo las condiciones pactadas. Solicita que el compromiso de permanencia acabe el 27 de agosto de 2020 como se firmó en el contrato inicial, que mientras dure este proceso de arbitraje y si se prorroga en el tiempo, facturen por el importe inicialmente pactado de 95,97 euros, devolución del importe facturado por encima del precio pactado, aproximadamente 220 euros y una compensación económica por todos los perjuicios causados, cantidad reclamada 700 euros.

La parte reclamada manifiesta que les consta un contrato realizado el 27 de agosto de 2019 en el domicilio #####, 10 4º A con una cuota de 84,97€ (impuestos indirectos incluidos). Asimismo, en dicho contrato se especifica la contratación del paquete formado por la fibra ilimitada súper de 600Mb asociada a la numeración fija ##### vinculada con la línea ##### que consta con la tarifa Súper y las líneas adicionales: una con la tarifa Extra y las otras dos con la tarifa Mini. Que se han realizado varios abonos sobre las facturas emitidas desde septiembre a diciembre de 2019 en la cuenta cliente ##### donde se encontraban instalados los servicios de la #####. Dichos abonos ascienden a un total de 69,79€ (impuestos indirectos incluidos) que se han desglosado del siguiente modo: Abono realizado el 22 de septiembre por importe de 48,99€ (impuestos indirectos incluidos) ha compensado a la factura emitida en octubre y noviembre de 2019. Abono realizado el 31 de octubre por importe de 8,80€ (impuestos indirectos incluidos) ha compensado la factura emitida en noviembre de 2019. Abonos realizados el 21 de noviembre por importe de 6€ (impuestos indirectos incluidos) y 20 de diciembre por importe de 6€ (impuestos indirectos incluidos) han compensado a la factura emitida en diciembre de 2019.

Comunidad de Madrid

Se ha realizado un abono por importe de 361,47€ (impuestos indirectos incluidos) desglosado del siguiente modo: La cantidad de 81,36€ (impuestos indirectos incluidos) corresponde a las diferencias entre la cuota facturada y la cuota ofertada de las facturas Y119-#### 523 y Y120-#### ya que, esta última no procedía el cargo por encontrarse dentro del periodo de traslado solicitado. La cuantía restante correspondiente a 280,11€ (impuestos indirectos incluidos) corresponde a las facturas emitidas desde febrero hasta agosto de 2020 en concepto de la diferencia entre la cuota ofertada y la cuota facturada tras el traslado realizado. Dicho abono a favor de #### lo recibirá en los próximos días mediante transferencia en la cuenta bancaria donde tiene domiciliados los pagos de ####. Por otro lado, no procede el recalcu de las facturas emitidas a partir de agosto de 2020 ya que el descuento contratado tenía una vigencia de 12 meses. De este modo, la cuota mensual de los servicios contratados es de 122,98 € (impuestos indirectos incluidos) sin incluir consumos realizados fuera de las condiciones de las tarifas y con dirección de facturación #### BJ B. Igualmente, han eliminado el compromiso de permanencia que tenía vigente desde el 26 de febrero de 2020, por lo que, actualmente, no posee ninguna obligación con la compañía. En relación al **plazo** de instalación, en las condiciones generales de contratación se especifica lo siguiente: #### 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 y en un máximo de treinta (30) días en el caso del Servicio Móvil. (apartado 11.3.1), por lo que, la instalación de los servicios en el nuevo domicilio se ha realizado en **plazo**. Finalmente, las líneas activas poseen las siguientes tarifas: #### y #### Mini Inicial, #### Extra Inicial y #### Ilimitada Clásica Súper, esta última es la que forma el paquete con la fibra de 600Mb y el fijo ####

La parte reclamada añade que con fecha 16 de octubre de 2020 se ha realizado un abono por 81,36€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto del recalcu de las facturas emitidas desde la activación de los servicios en agosto de 2019 el traslado de los mismos. Que en la misma fecha se gestiona otro abono por 280,10€ (impuestos indirectos incluidos) correspondiente al recalcu de las cuotas generadas en las facturas emitidas desde febrero hasta agosto de 2020 que es la fecha que finalizaría la oferta comercial informada en agosto de 2019, ambos abonos se han efectuado mediante transferencia bancaria en la cuenta donde la #### tiene domiciliados los pagos de nuestra Compañía. ####, que, a día de hoy, la #### no mantiene compromisos asociados y la cuota mensual actual sería 118,44€ (impuestos indirectos incluidos).

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, realizados los abonos y compensaciones por la compañía ####, la facturación es correcta. Asimismo, procede eliminar el compromiso de permanencia, tal y como la propia compañía ofrece, en relación con el contrato de telefonía.

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios padecidos formulada, al no acreditar perjuicio económico alguno, queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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.

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.