



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07603.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de julio 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 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.

Recibida con fecha tres de agosto de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 8 de junio de 2022 resolución de inicio por el presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa al árbitro único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la facturación emitida por la mercantil reclamada tras aceptar una oferta comercial y llevar a cabo un proceso de portabilidad. El reclamante solicita que ##### cumpla con la oferta comercial aceptada y que le devuelvan el importe cobrado de más que asciende a 256,95€. Asimismo, solicita que se abra el correspondiente expediente administrativo sancionador.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación**. Comunica que el reclamante aceptó el día 17 de junio de 2021 el paquete Hogar Ilimitable 2.0 (Fibra 600Mb) por una cuota mensual durante los tres primeros meses.

Comunidad de Madrid

47,50€ (impuestos indirectos incluidos) a partir del cuarto mes y 95€ (impuestos indirectos incluidos) a partir del primer mes, aceptando un compromiso de permanencia en los servicios de 12 meses.

No obstante, la mercantil realiza un abono de 7,51€ (impuestos indirectos incluidos) por las facturas emitidas del 22 de agosto, septiembre y la que estaba en curso que se emitiría en octubre de 2021, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas con la información facilitada en el momento de la contratación. El importe será recibido por transferencia bancaria en la cuenta donde tenía domiciliados los pagos de #####.

Por otro lado, informan de que ##### con fecha 20 de diciembre de 2021 aceptó una cuota mensual de 35,08€ (impuestos indirectos incluidos) la cual refleja los descuentos aplicados hasta el 21 de enero de 2024, como consta en las facturas. Por tanto, concluyen que no procede rectificación alguna.

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 el reclamante por los siguientes motivos:

1. Teniendo en cuenta la **Orden ITC/1030/2007**, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores, por la que la SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURAS #####TALES **se inhibe a favor de esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid**, procede dar por formalizado el **Convenio Arbitral** y resolver la controversia formulada.

2. En cuanto al fondo del asunto, vistas las distintas ofertas recibidas por el reclamante y revisada la facturación emitida y las grabaciones aportadas, se acuerda concretar la oferta en los siguientes términos: la tarifa HOGAR ILIMITABLE 2.0 se aplicará a un precio mensual de 47,50€ desde el inicio de la contratación. Por tanto, la reclamada debe reintegrar al reclamante la cantidad total de **114,45€** en concepto de importe cobrado de más desde la factura con número de referencia YI21-##### con fecha de vencimiento 31/08/2021 hasta la factura con número de referencia YI21-##### 398 y fecha de vencimiento 30/12/2021.

3. Por otra parte, este Colegio Arbitral no entró a conocer de la petición relativa al expediente administrativo sancionador por carecer este órgano arbitral de competencias al respecto.

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.



Comunidad de Madrid

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.