



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09091.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la modificación de las condiciones del contrato como consecuencia del traslado de la línea fija. A pesar de que han accedido al reintegro del importe cobrado de más, no quieren respetar las condiciones originales del contrato porque dicen que no encuentran la grabación, cuando las condiciones se las remitieron por correo electrónico que incluye una tarifa de 47,50 euros y aparte contrató el servicio de identificación de llamadas. La empresa le quiere cobrar a partir de noviembre de 2019 un importe de 52,50 euros. Además, le facturan 20 euros por la devolución de un recibo bancario que tuvo que devolver porque la factura era errónea y la tuvieron que rectificar. Solicita que se respeten las condiciones originales del contrato, se revise si se ha cobrado de más y la devolución de 20 euros de un recibo que estaba mal.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que si hay un traslado de domicilio sería una baja y un alta nueva, y para no cargar cargos por baja anticipada se ofrece un alta nueva con las condiciones vigentes en el momento, que de acuerdo con el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas la empresa puede realizar modificaciones en sus contratos debiendo avisar con una antelación mínima de un mes. En cuanto al cargo de devolución consta en condiciones de contrato que en caso de devolución por parte de entidad bancaria del cliente, se cargará el importe de 20 euros.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 13 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que contrató en octubre de 2018 un contrato indefinido de 47,50 euros. En abril de 2019 trasladó la línea fija, la empresa le dio de baja su tarifa y activó una nueva sin previo aviso. Habiendo informado previamente al traslado, le dijeron que la oferta va ligada a la persona y no al domicilio.

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 no formula alegaciones.

Comunidad de Madrid

Alegando que la oferta de octubre de 2018 por importe de 49,50 € era hasta octubre de 2020, y después sería 102 €. El 20 de mayo de 2019 hay un nuevo contrato y una nueva oferta por un traslado de domicilio, precio de la oferta 67 €. Asimismo, en la factura de noviembre de 2019 se informa de la subida de precios de las tarifas antiguas, que se aplicarán a partir de diciembre de 2019. No obstante, al cliente se le cobran importes menores por distintos descuentos aplicados. Por último, el 15 de abril de 2020 se gestiona una última oferta que adjunta, para el servicio de fibra y tarifas de móvil ilimitadas, además de fijo y TV, con un descuento de 37 € durante 12 meses. Adjunta copia de las ofertas, contratos y facturación. La cuota actual por los servicios prestados es de 71 € y conlleva una permanencia de 12 meses que se informa en el contrato.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la oferta que contrató en octubre de 2018 tenía asociado un compromiso de permanencia de 18 meses por lo que el precio contratado debió mantenerse durante el mismo, transcurrido el cual habiendo notificado la empresa las nuevas condiciones contractuales son consideradas correctas, que hubo una deficiente información del servicio de atención al cliente sobre las condiciones del contrato cuando se solicitó el cambio de domicilio de la línea fija, y se consideran correctos los cargos por devolución del recibo de acuerdo con las condiciones contractuales. Teniendo en cuenta que no consta en el expediente toda la facturación reclamada, y que la parte reclamante no ha cuantificado económicamente su pretensión sin haber aportado un cálculo de las cantidades que considera indebidamente cobradas de cada factura, y que la empresa reclamada ya compensó la facturación emitida hasta octubre de 2019 según refleja el escrito de 8 de octubre de 2019 aportado por la parte reclamante, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 80 euros**, si la parte reclamante solicita la baja/portabilidad de los servicios será gestionada sin generar cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

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.

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