



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09615.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 6

En Madrid, a 16 de septiembre 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 Consumidores y Usuarios en Acción FACUA "La Unidad", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de 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 lo siguiente: el reclamante contactó hasta cincuenta veces con ##### de manera telefónica debido a retrasos en la instalación de la fibra óptica, **reclamación** de facturas y aplicación de la oferta de retención. Solicita respetar la oferta de retención del 21 de Febrero de 2020 de la empresa ##### adjuntando el e-mail que le realizaron, ya que hasta el día 6.11.2020 todas las personas de ##### con las que contactó le informaron que la oferta les consta en el sistema y nadie le ha informado ni él ha aceptado que las condiciones hayan cambiado. Dicha oferta de retención debería ser aplicada hasta Mayo del 2021 por las molestias ocasionadas en el retraso de la instalación de la fibra óptica, como así se le indicó desde #####. Solicita la devolución de las diferencias entre las facturaciones realizadas hasta el momento que según el cálculo realizado en el primer apartado es de 200 euros.

La parte reclamada alega que en referencia a la **reclamación** sobre oferta no aplicada, duplicidad de facturas y demora en el traslado de servicios, consta que los servicios se encuentran activos y se le están aplicando descuentos, no obstante el importe resultante no se ajusta a la oferta. En este sentido, emitieron una factura rectificativa por el importe de 171,56 €, impuestos indirectos incluidos en concepto de oferta no aplicada y corrección de facturas. En esta factura rectificativa incluimos la diferencia que se va a producir en exceso hasta febrero de 2021 dado que no es técnicamente posible aplicar más descuentos a los ya existentes. Este importe se va a ingresar en la cuenta en la que tiene domiciliados los recibos.

La parte reclamante manifiesta que está disconforme con la cantidad ofrecida por la entidad frente a la que se reclama, dado que esta se aleja en gran medida de la cantidad real que se debería devolver hasta el mes de febrero de 2021. Desde el mes de febrero de 2020 recibió una oferta de retención por parte de ##### por duración de 1 año, por la cantidad de 27,99€ con IVA incluido, según consta en la documentación adjunta. Desde el mes de febrero al mes de junio, se reclamó mensualmente dicha oferta de retención porque según informaban por teléfono "no estaba en el sistema". Las devoluciones se hicieron de manera correcta, la última el día 1 de junio.

Comunidad de Madrid

De 2020 para ajustar las diferencias pasadas. La diferencia entre la facturación realizada y la que debería haber sido efectiva, por lo que se reclama la cantidad de 238,63 € (cantidad actualizada hasta la fecha) en contexto de devolución de mala facturación. Tras estar dos meses sin internet en el domicilio, pese a remitir toda la documentación solicitada, no es hasta el día 11 de Agosto de 2020 que queda instalada la Fibra óptica. Solicita que se respete la oferta de retención del 21 de febrero de 2020 de la empresa #####. Dicha oferta de retención debería ser aplicada hasta Mayo del 2021 por las molestias ocasionadas en el retraso de la instalación de la fibra óptica en mi domicilio, como así se me indicó desde #####, y la devolución de las diferencias entre las facturaciones realizadas hasta el momento que, según el cálculo realizado en el primer apartado, es de 200€.

La parte reclamante añade que en los meses de diciembre, enero y febrero de 2021 no se realizó ningún cargo a su cuenta, por lo que se considera que ha habido un descuento de 84€ del importe total que le debe pagar ##### (28€ mensuales acordados en la oferta de retención por 3 meses no pagados), 84€ devueltos de los 171 € que ##### reconoce en la carta del 7 de diciembre con atención a consumo como adeudado. ##### se puso en contacto con él por teléfono en el mes de febrero del 2021 para ofrecerle una oferta durante 1 año pagando 35 euros al mes más IVA por la oferta que tenía previamente pero alargándomela a un año, es decir hasta febrero de 2022, de lo que estaba conforme. Transcurridos 6 meses de la oferta inicial le informan que la oferta está caducando. La oferta de ##### era un descuento por la que se iba descontando la cantidad de 90 € que todavía le adeudaba #####. Circunstancia que no se cumple si los descuentos acaban en octubre como informa #####. Su oferta inicial de 28€ al mes acababa en el mes de julio de 2021. Ahora con las nuevas condiciones ofrecidas por #####, la oferta de 35€+ IVA debiera acabar en febrero del 2022. Condiciones que no van a respetar según le indican. Reclama una cantidad de 90 € de la deuda aceptada por la empresa de ##### si quiere terminar con las ofertas de su contrato actual fuera de las fechas acordadas, o continuar con una oferta extendida de 35€ más IVA con los mismos servicios contratados hasta el mes de febrero del 2022.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no ha sido posible comprobar la facturación emitida al no haber sido facilitada y, deduciéndose, a la vista de lo aportado por la empresa reclamada, que han sido reintegradas cantidades superiores a la suma reclamada (335,38 euros).

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular nueva **reclamación** 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.