



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10630.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 26/07/2022, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por #####, árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 02/11/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 23/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con la facturación emitida por la parte reclamada, #####, #####, por incumplir las condiciones contratadas en fecha 19/06/2019 que incluía, entre otras, un descuento del 50% en la tarifa por fidelización por permanencia durante 24 meses, descuento que no se le ha aplicado en las facturas emitidas en los meses de agosto y septiembre de 2021, por lo que solicita la devolución de la cuantía cobrada de más por los servicios recibidos en los meses citados, que calcula en 43,55 €. Añade además que en ningún momento se le notificó el cambio de contrato y por lo tanto el cambio de tarifa, habiendo recibido únicamente una notificación de ##### en la que le comunicaba que desde el 15 de julio de 2021, se cambiaba el precio de la tarifa contratada para alinearla a las prestaciones ofrecidas por la operadora, sin que esa modificación afectara no obstante a todos los descuentos y promociones de los que disfrutaba por su contrato.

Convocada la audiencia escrita el 26/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia 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** argumentando que el reclamante pagaba un importe de 33,5 € (IVA incluida) por los servicios prestados de fibra, fijo y dos numeraciones móviles con un descuento del 50% de fidelización que terminaba en julio de 2021. Que el aumento en el importe de las facturas de agosto y septiembre de 2021 es debido a la pérdida del descuento por su vencimiento, como justifica con la documentación que aporta, en concreto, contrato suscrito en junio de 2019 - donde se informa a la cliente que la duración del descuento es de 24 meses. Por otro lado, alega que tanto por correo electrónico remitido a la reclamante el 27/06/2021 como en la factura de junio de 2021 -

Comunidad de Madrid

Servicios de comunicaciones electrónicas así como en lo estipulado en las condiciones generales del contrato del cliente - se le informa de la modificación de condiciones de tarifas aplicable a partir del 15 de julio de 2021, por lo que se sube la cuota en 3 € (IVA incluido). Consecuentemente, concluye, las facturas YI21-####, de 15/08/2021, y YI21-####, de 15/09/2021, son correctas y se ajustan a la tarifa vigente en ese momento, tras la finalización del descuento del 50% que se ha aplicado a la reclamante desde el 19/06/2019 al 15/07/2021.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano arbitral unipersonal 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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante, por cuanto queda acreditado en base a la documentación que consta en el expediente que las cuotas incluidas en las facturas YI21-####, de 15/08/2021, y YI21-####, de 15/09/2021, son correctas al no ser aplicable el descuento del 50% del que disfrutaba la reclamante por haber vencido el 15/07/2021 el periodo de vigencia de esa oferta, de 24 meses, tal y como se especifica en el contrato suscrito entre reclamante y reclamada el 19/06/2019.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.