

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11318.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:D. #####, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.#####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en: El día 12 de a josto de 2021 se recibe notificación por parte de ##### del cambio de condiciones instalacion de fibra.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que

consta en el expediente y solicita:" que la factura Z#####7 se me incluye las partidas cargo por instalacion de fibra por 123,97 € y penalizacion por descuento con permanencia de 169,76 € por total ambas de 293,73 € que no deben ser cobradas. Manifiesto mi intencion de pagar el resto de la factura que son consumos de las lineas de teléfono contratadas. Solicito que ##### aporte grabaciones de mi conversacion".En escritos de 23 de noviembre de 2021 y de 18 de marzo de 2022 se ratifica en lo anterior,La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamacion

manifestando: "En primer lugar, permitanos informarle de que el articulo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelacion minima de un mes.Asimismo, ambos textos preven el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación

alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificacion comunicada.

El objetivo de ##### es poder ofrecer siempre a nuestros Clientes las ultimas innovaciones en tecnologia, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en

Comunidad de Madrid

red y capacidad, es por ello que vamos a proceder actualizar la cuota de algunas tarifas, que serán efectivas a partir del 15 de julio del presente año. Expuesto lo anterior, le informamos que el Sr. ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de junio, además de vía mail con fecha de envío 17 de junio al correo que tenemos de contacto, 65maahs@gmail.com, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. Es por ello que al solicitar la baja por portabilidad con fecha del 16 de julio del presente año,

pasado el tiempo establecido, hace que el cargo de compromiso sea correcto. Revisada la petición que realizan, y respecto a la solicitud de envío de la grabación de la conversación mantenida entre el Sr. ##### y un operador del Servicio de Atención al Cliente de ##### España #####, informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de ##### no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria. Aprovechamos para recordarle que tiene un importe pendiente de 411,45 €, impuestos indirectos incluidos, en la cuenta cliente ##### número #####, de la cual es titular D. #####, correspondiente a las cuotas, consumo, cargo por cancelación compromiso por baja anticipada y cargo de instalación de fibra, generados en la factura emitida el día 22 de agosto de 2021, cuya reconvención expresa solicitamos. En su escrito de fecha 17 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció dictando el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el reclamante no es consumidor final a la vista de la documentación aportada, en la que consta ser "Cliente Empresa". Por ello, este Colegio Arbitral dicta Laudo de NO ENTRAR A CONOCER por tratarse de un contrato de empresa la controversia planteada. Así mismo, se deja expedita la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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. Previa 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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo Ve Junta Arbitral

—| Regional Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.