



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10618.1/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO



En Madrid, a 09 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

 , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

 , en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

 , en representación de COLEGIO OFICIAL 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: que según el reclamante la empresa no cumplió el contrato original y le han cobrado de más durante el último año. Solicita la devolución de lo que se ha cobrado de más.

La parte reclamada alega que con fecha 21 de septiembre de 2021 la Sra.  acepta un descuento en sus líneas de un importe de 27€, impuestos indirectos incluidos, asociado a una permanencia de 12 meses, y dos terminales   con una permanencia de 24 meses como se puede confirmar en la documentación que se adjunta. Por otro lado, con fecha 2 de noviembre de 2022 y el 10 de noviembre de 2022, le hemos realizado unos abonos de un importe de 118,35€, impuestos indirectos incluidos y otro abono de un importe 120,33€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de Cargo por compromiso en tarifa, correspondiente a la factura de fecha de emisión del 22 de octubre de 2022. Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación. En este sentido, la Sra.  el 22 de septiembre de 2022 realiza la portabilidad de la línea  que tenía asociado un terminal con una permanencia de 24 meses, que incumple y el 23 de septiembre de 2022 solicitó la baja de los servicios de Fibra, Tv y línea fija. Para finalizar, las facturas de  de la Sra.  son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden con las cuotas mensuales y consumos de los servicios, los cuales han sido utilizados por el titular, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que una vez hechas las comprobaciones oportunas, queremos informarle que con fecha 21 de septiembre de 2021 la Sra. [REDACTED] acepta un descuento en sus líneas de un importe de 27€, impuestos indirectos incluidos, asociado a una permanencia de 12 Meses, y dos terminales [REDACTED] con una permanencia de 24 meses como se puede Confirmar en la documentación que se adjunta. Por otro lado, con fecha 2 de noviembre de 2022 y el 10 de noviembre de 2022, le hemos realizado unos abonos de un importe de 118,35€, impuestos indirectos incluidos y otro abono de un importe 120,33€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de Cargo por compromiso en tarifa, correspondiente a la factura de fecha de emisión del 22 de octubre de 2022. Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación. En este sentido, la Sra. [REDACTED] el 22 de septiembre de 2022 realiza la portabilidad de la línea [REDACTED] que tenía asociado un terminal con una permanencia de 24 meses, que incumple y el 23 de septiembre de 2022 solicitó la baja de los servicios de Fibra, Tv y línea fija, y con fecha del 20 de enero de 2023 solicita la portabilidad de la línea móvil [REDACTED]. Es por ello, que las facturas de [REDACTED] de la Sra. [REDACTED] son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden con las cuotas mensuales y consumos de los servicios, los cuales han sido utilizados por el titular, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos. En otro orden de ideas, queremos informar a Dña. [REDACTED] que su Cuenta Cliente [REDACTED] presenta una cantidad pendiente de pago de 68,84€, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconversión expresa le solicitamos. Adjuntamos copia de la facturación pendiente para su comprobación. Asimismo, les comunicamos que, a día de hoy, la Sra. [REDACTED] ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por [REDACTED]

La parte reclamante manifiesta que presento este escrito con la cuantía de las facturas emitidas por este. (entre las fechas 30/09/2021 hasta 30/12/2022) y la cantidad reclamada que se ha pagado demás: 30/09/2021 73,34€ (+13,35€), 29/10/2021 83,99€ (+24,00€), 30/11/2021 83,99€ (+24,00€), 30/12/2021 83,99€ (+24,00€),,,, 01/02/2022 87,00€ (+27,01€), 01/03/2022 87,00€ (+27,01€), 01/04/2022 87,00€ (+87,00€), 30/04/2022 87,64€ (+27,65€),, 01/06/2022 87,64€ (+27,65€), 01/07/2022 87,00€ (+27,01€)30/07/2022 87,50€ (+27,51€), 01/09/2022 87,50€ (+27,51€)01/10/2022 87,00€ (+27,01€), 01/11/2022 274,74€ (recibo devuelto al banco), 15/11/2022 156,39€ (recibo devuelto al banco. Desde mediados de noviembre de 2022 dejamos todos los servicios de [REDACTED] (nos cambiamos de compañía telefónica) a excepción de una línea de teléfono (porque nos hacían abonar una penalización de aproximadamente 200€ si era así) y dejamos contratado una tarifa de 25€ / mes. Del mes de diciembre hay 3 recibos más) 01/12/2022 25,23€ (+0,23€), 17/12/2022 36,06€ (+36,06€), 30/12/2022 45,00€ (+45,00€). Teniendo en cuenta que el contrato acordado durante estas fechas era de un importe de 59,99€/mes reclamamos a [REDACTED] la devolución del dinero que hemos pagado de más, que asciende a un total de 472€ Les adjuntamos toda la documentación de la que disponemos (facturas, contratos, grabaciones telefónicas.)

La parte reclamada alega que hemos localizado la oferta comercial de 20 de septiembre de 2021 la cual consta registrada en nuestro sistema con el número de interacción [REDACTED] y en la que ha quedado reflejado aplicar un descuento de 27 € durante 12 meses y una cuota mensual durante la misma vigencia de 54.50€, impuestos indirectos incluidos. En este orden, ponemos en su conocimiento que hemos revisado la facturación emitida desde el 20 de septiembre de 2020 al 21 de septiembre de 2022 y se ha tramitado un abono por importe de 206.01€, impuestos indirectos incluidos. Expuestos los hechos anteriores, le comunicamos que el importe del abono es por exceso de facturación durante la vigencia de la oferta comercial así como lo facturado en concepto de incumplimiento de permanencia en la factura emitida el 22 de octubre de 2022. Asimismo, queremos informar que se ha tenido en cuenta los importes abonados anteriormente y que se reflejan en las facturas rectificativas [REDACTED] y [REDACTED] del 2 y 9 de noviembre de 2022, respectivamente. Sendos abonos han sido ingresados en la cuenta cliente [REDACTED] aminorando la factura [REDACTED] emitida el 22 de octubre de 2022.



Comunidad de Madrid

Del importe abonado por importe de 206,01 euros (impuestos indirectos incluidos) se ha ingresado en la cuenta cliente la cantidad de 68,84 euros, impuestos indirectos incluidos, los cuales derivan del impago de las facturas emitidas el 22 de diciembre de 2022 y 22 de enero de 2023, y la cuantía restante será ingresada en la entidad bancaria donde la reclamante tiene domiciliados los pagos con [REDACTED]. Adicionalmente, le informamos que los importes abonados son exceso de cuota facturada, no teniendo en cuenta los consumos realizados que no entran dentro del beneficio de las tarifas y se facturan aparte. Adjuntamos la facturación para su revisión.

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 comparece 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, tras el estudio de la contratación con la oferta comercial aplicable, se da por bueno el importe calculado por la empresa con devolución de los importes por exceso facturados.

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.

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 adoptarlo.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 09 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Firmado digitalmente por



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Firmado digitalmente por

