



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12140.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: Se oferta un paquete de internet y dos líneas móviles con datos ilimitados por importe de 46,49 €, al mes, en mayo del año 2021. En abril del año 2022, el departamento de fidelización, llama al reclamante diciendo que bajan el precio a 44,49 €, por los mismos servicios y manteniéndose en esta compañía un año más. Pero desde junio de este año el importe de la factura es de 55,98 €. El nuevo contrato no detalla las condiciones del servicio y por ello se solicitó, la grabación de la llamada telefónica, realizada a la firma del contrato, la cual refiere el reclamante, se han negado a facilitar (la incidencia de esta petición es [REDACTED]).

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Solicitamos que nos cobren la cantidad oferta de 44,49, al mes"

En su escrito de 4 de abril de 2023 refiere: "Aceptamos el ajuste que nos va a realizar [REDACTED], y la confirmación del precio correcto de 44,50 euros para los servicios prestados desde abril 2022 a marzo 2023. Por lo tanto, la reclamación puede darse por cerrada. al final realizan unos comentarios sobre revisión de tarifas para el año 2020 y compromisos de permanencia que no son objeto de esta reclamación.

En su escrito de 4 de mayo de 2023 refiere: Ante la respuesta facilitada, por [REDACTED] damos por satisfechas nuestras pretensiones. Rogamos cierren esta reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que, en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la oferta de renovación de 22 de abril de 2022, según consta en nuestros sistemas la misma se está aplicando de modo correcto.

En este sentido queremos informarles que en dicha fecha Dña. [REDACTED] contrató un descuento de 30€/mes (impuestos indirectos incluidos) sobre su paquete de servicios [REDACTED] (Fibra 600Mb) ([REDACTED] - [REDACTED]), el cual se aplica de modo correcto desde la mencionada fecha, y durante 12 meses tal y como pueden observar en las facturas adjuntas con el literal: "Descuento Fidelización (Desde 22 abr. 2022 al 21 May. 2023) -24,7900".

Asimismo, queremos recordar a la Sra. [REDACTED] que dicho contrato fue aceptado mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características.

No obstante, hemos revisado las facturas emitidas, y adjuntas al presente escrito, observando que desde el 21 de mayo ha dejado de aplicarse un descuento del que disfrutaba desde 15 de julio de 2021, sobre la línea móvil [REDACTED] [REDACTED] que pueden observar en las facturas con el literal "Descuento Fidelización (del 15 Jul. 2021 al 21 mayo. 2022) -9,5000" por lo que al finalizar el mismo aumenta el precio total de sus facturas.

En su escrito de 24 de marzo de 2023 refiere: En este sentido, deseamos que indiquen a la Sra. [REDACTED] que, hemos realizado un abono, de importe 114,95€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de diferencia de cuotas, respecto de la citada oferta, en las facturas emitidas entre junio de 2022 y marzo de 2023, el cual, le haremos llegar mediante transferencia a la misma cuenta bancaria donde le domiciliamos sus pagos.

Por otro lado, queremos que informe a Dña. [REDACTED] que, el pasado 22 de enero de 2023 se procedió a la actualización de sus tarifas conforme al Índice de Precios al Consumo (IPC), según establece la nueva Ley General de Telecomunicaciones, de la cual se le informó en el encarte de su factura emitida en septiembre de 2022 (página 2), pudiendo, en aquel momento, ejercer su derecho de resolución de su contrato sin penalización, entendiéndose que, de no hacerlo, daba su conformidad al respecto. Igualmente, en factura emitida en diciembre de 2022 (página 1), se comunicó el dato definitivo del 8,01% al cual se ha actualizado el precio de sus cuotas a partir de la fecha indicada para el periodo informado, y que adjuntamos a este escrito para su comprobación.

Finalmente, deseamos que indiquen a la Sra. [REDACTED] que, sus actuales compromisos de permanencia con nuestra compañía están vinculados a la subvención de 2 terminales adquiridos en abril de 2022, con vigencia y duración de 24 meses hasta abril de 2024, y a su reciente solicitud de suscripción a una nueva oferta de fidelización el 9 de marzo de 2023, con vigencia y duración de 12 meses hasta marzo de 2024, por lo que no guardan relación con las condiciones de su oferta anterior la cual finalizó tras esta renovación.

El reclamante su escrito de fecha 4 de mayo de 2023 refiere: "Ante la respuesta facilitada por [REDACTED], damos por satisfechas nuestras pretensiones. Rogamos cierren esta reclamación"

Por ello, este Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este Laudo Conciliatorio.

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.

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



Comunidad de Madrid

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 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 la fecha señalados abajo,

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL