



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14652.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se ha modificado su tarifa sin previo aviso. La compañía le indica que hay una factura dónde se señala el final de la promoción, pero la información no es clara ni detallada, sin que pueda alertar al consumidor sobre la subida de la siguiente factura. Además, el titular de la línea no las recibía, al no ser su domicilio por una serie de motivos familiares.

El consumidor es una persona de avanzada edad y el uso de la línea es familiar. El titular realiza el pago, pero no ha recibido las facturas en las que pudieran haber detallado los cambios de tarifa.

En las últimas, aparece un número nuevo del que no ha sido informado el pagador ([REDACTED]).

Solicita que se respete la tarifa contratada inicialmente y se devuelvan las cantidades cobradas indebidamente (91,94 euros).

La empresa mediante escrito de fecha 22 de septiembre de 2023, presenta alegaciones en las que confirman que, tras verificar los hechos expuestos por el solicitante, la compañía procedió a desactivar el servicio [REDACTED] con fecha 31 de julio de 2023 y del servicio [REDACTED] y [REDACTED] fibra con fecha 1 de agosto de 2023.

Informan que en la factura emitida el 15 de junio de 2023 consta se indican las cuotas y consumos de los servicios mencionados y especifica fin fecha promoción: *"descuento fidelización desde 13 enero de 2023 a 14 de junio de 2023"*

Por tanto, las facturas emitidas entre el 15 de julio y 8 de agosto de 2023, son correctas, no procediendo un descuento que no estaba vigente.

El reclamante en fecha 22 de mayo de 2024, presenta un escrito en el que mantiene su disconformidad con la facturación emitida por los hechos alegados anteriormente y reitera su solicitud inicial.

La reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación anterior.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.



Comunidad de Madrid

Vistas las alegaciones formuladas por ambas y examinada la documentación incorporada al expediente, el órgano arbitral se pronuncia emitiendo el siguiente Laudo en equidad: **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del solicitante** debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 45,97 €** correspondiente al 50% del importe reclamado por una facturación, con la que no está conforme el usuario.

La empresa incorpora a sus alegaciones una factura emitida el 15 de junio de 2023, y en ella se especifica “*descuento fidelización desde 13 enero de 2023 a 14 de junio de 2023*”, pero el usuario afirma que no recibía la factura y desconocía la promoción; este hecho esencial, no ha sido desvirtuado por la compañía reclamada, ni se ha indicado por qué otros posibles medios se le hacía llegar la citada factura.

Examinada la facturación, se comprueba que la/s línea/s contratadas, se han utilizado –con independencia de los descuentos- y el responsable de ese consumo es su titular, por lo que atendiendo al conjunto de las circunstancias expuestas, ambas partes deben asumir proporcionalmente el coste de la cuantía reclamada.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de firma en el lateral.