



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00263.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida, en la que no aplican la promoción por importe de 45,99 € contratada el 15 de junio de 2020 durante 12 meses.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 20 de enero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se han generado dos abonos por importe de 12,11 € y de 20 € en concepto de ajuste de cuotas facturadas por oferta comercial no aplicada, que fueron descontados de la facturación. Con fecha 16 de octubre de 2020 se modificaron los descuentos asociados a la cuenta cliente, quedando la cuota mensual en 45 €. Conforme al artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, y habiéndose informado en la factura de 15 de octubre de 2020 (adjunta copia), se modificaron las condiciones de la tarifa a partir del 15 de noviembre de 2020. Concluye que las facturas reclamadas son correctas, quedando aplicadas las condiciones pactadas. Finalmente manifiesta que el reclamante adeuda 140,07 € correspondiente a las facturas emitidas desde el 15 de octubre de 2020 hasta el 15 de enero de 2021, cuya reconvencción solicita.

La parte reclamante contesta mediante escritos de fecha 11 y 16 de febrero de 2021, de los que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque la cuota mensual contratada era de 45,99 € y tenía un contrato de permanencia de un año, por lo que debe caducar el 15 de junio de 2021.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera las alegaciones y manifiesta que se han recalculado las facturas de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020, y se han generado dos abonos por importe de 12,11 € y 20 €.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 26 de mayo de 2021, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. En el escrito, la parte reclamante manifiesta que le han cobrado en el banco 107,69 € ese día, ha llamado para reclamar y cada operador le dice una cosa.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

Comunidad de Madrid

Traslado a la parte reclamante, alegando que el descuento ofertado en junio de 2020 se está aplicando correctamente y está vigente hasta el 15 de noviembre de 2021. Se han realizado cuatro abonos por importe de 12,11 €, 60,70 €, 14,52 € y 40,33 € para ajustar las cuotas emitidas hasta julio de 2021 al importe reclamado. Todos los abonos se han descontado de la facturación pendiente en cada momento. Manifiesta que se ha procedido a anular el compromiso de permanencia asociado a los servicios. Destaca que desde la fecha de la oferta en junio de 2020 ha habido dos modificaciones, una el 15 de noviembre de 2020 y otra que se va a producir el 15 de julio de 2021, informando a la parte reclamante de su derecho a darse de baja sin penalización.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 8 de septiembre de 2021 alegando que le han cobrado 50 €. Llama a la empresa y le dicen que han subido la tarifa pero no sabe cómo y cuándo lo hacen.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante. La empresa reclamada debe aplicar una cuota mensual de 45,99 € desde el 15 de junio de 2020 y durante 12 meses, al tener asociada la oferta un compromiso de permanencia durante el cual deben mantenerse las condiciones contratadas. La empresa deberá realizar los ajustes necesarios en la facturación emitida durante el mencionado periodo. La facturación no ha sido aportada al expediente por ninguna de las partes, al igual que tampoco han aportado el detalle de las facturas abonadas y de las pendientes de pago. La parte reclamante no ha realizado el cálculo y cuantificado económicamente su pretensión, por lo que no es posible que este órgano arbitral determine a qué parte le corresponde hacer un abono y el importe.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la reconvenición formulada por la empresa reclamada al no estar acreditada la deuda con la correspondiente facturación, y desconocer este órgano arbitral el estado de cuentas actual de la parte reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER de la facturación emitida con posterioridad al mes de junio de 2021, fecha a partir de la cual ya no está vigente la promoción reclamada, y desconociendo este órgano arbitral los cargos facturados. Queda expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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



Comunidad de Madrid

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 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.

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