

## LAUDO ARBITRAL

(INTERNET)

N/R.: 00437/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado XXX XXX

En Madrid, a 07 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup>XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup>XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS 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 reclamación que puede resumirse en lo siguiente: tiene contratado el contrato XXX Mini (5 canales) para las líneas XXX y XXX. El contrato inicial además tenía una promoción de hasta 80 canales + fútbol por unos seis meses, de principio de 2014 hasta junio, por lo que pasada la promoción decidió no continuar con la TV Total ni el canal de fútbol. Aún así, han venido modificando las condiciones y cuotas fijas de este contrato. De febrero a junio la tarifa reflejada se llama XXX, pero en cada una de ellas se recogen servicios diferentes. Reclamó en julio y le fue reintegrado 19,38 € (más IVA), sin especificar el tipo de tarifa ni sus condiciones. Igualmente continúa sucediendo desde julio, donde el nombre de la tarifa se cambia a XXX en el que los MB de Internet son mínimos. Se aprecia que el precio de la cuota cobrada en estos últimos meses es de 44,63 € (más IVA), según la página web esta tarifa sería de 42 € con IVA incluido. Por ello no entiende el tipo de cuota y servicios que se le están facturando, y sólo ha recibido una respuesta genérica, negándose siempre a presentar una copia del contrato. Por ello, solicita se le brinde una explicación ante el tipo de facturación realizada y los servicios facturados, se emita copia del contrato, y se le aplique el contrato de forma correcta y condiciones realizadas así como el importe de la tarifa que la empresa tiene publicada en su web, 42 € (IVA incluido). Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 17 de marzo de 2015, en el que, en síntesis, se reiteran en la resolución a la reclamación presentada ante la OMIC, de la que se adjunta duplicado, remetiéndoles a las condiciones legales del contrato XXX, que actualmente tiene asociado a la línea XXX. La reclamante presenta escrito de fecha 17 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con lo expresado por la reclamada. La empresa hace referencia a la contestación ofrecida a través de Facua, sin aportar dicha contestación. No tiene copia del contrato ni de las

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

condiciones aplicadas a su línea. No se dan explicaciones a ninguno de los cambios operados. Desde mayo se han aplicado cuotas mensuales diferentes de 52,89 €, 67,13 €, 68,20 € y 44,63 € sin conocer la tarifa concreta o el motivo del cambio. Han hecho modificaciones unilaterales de las tarifas de línea móvil. En las últimas facturas desaparece la mención a la Fibra. Actualmente comprueba que el contrato XXX no existe, siendo el más similar a la contratada por ella la tarifa XXX (42 € IVA incluido). Reitera sus pretensiones y añade que considera que el importe a devolver desde la factura de mayo hasta el presente es de 84.75 € (15,31 € del mes de mayo, y 69,44 € de septiembre a marzo de 2015 y se anule cualquier compromiso de permanencia ante la actuación unilateral de la empresa.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que a día de la fecha sigue sin tener copia de su contrato ni de la facturación de lo no contratado, siendo el problema que pasó de 200 a 100 minutos. No puede realizar la valoración económica de lo que ello supone, pues le faltan datos, para saber exactamente cuál es la parte que no le están prestando. El contrato era de 42 € más IVA. Pretende que no le apliquen lo que no ha contratado.

La parte reclamada comparece a la audiencia y por medio de su representante reconoce que los cambios han sido continuos, pero también es cierto que se han dado nuevos servicios, respecto del contratado. Por ello ofrece pasar de XXX, ante lo cual ofrece a la reclamante que elija un contrato de los actuales, sin permanencia, y con el compromiso de devolver 28,68 € (IVA incluido), desglosado de la siguiente manera: Año 2014: julio (2,94 €), agosto (6,10 €), septiembre (4,75 €), octubre (3,81 €), noviembre (0,23 €) y diciembre (0,41 €); enero (0,72 €), febrero (0,67 €), marzo (1,88 €), abril (1,77 €) y mayo (0,44 €).

El presidente del Colegio Arbitral traslada el ofrecimiento a la reclamante, quien acepta.

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: **elevar a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, por lo que al no haberle comunicada a **la reclamante** en su momento que el producto que tenía contratado cesaba en su comercialización, **acepta que se le reintegre la cantidad de 28,68 € (IVA incluido)**, que supone la diferencia entre lo contratado y la modificación producida y que la modalidad de contratación sea la de XXX, sin permanencia.

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 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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX