

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02125/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: SUBIDA XXX

En Madrid, a 29 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL 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: contrató con XXX por una tarifa de 34,90 €+ IVA. En el mes de enero recibió un correo en su móvil diciéndole que le instalaban la XXX totalmente gratis, aceptó la propuesta y a los pocos días un instalador de XXX la puso en su domicilio. El 14.4 recibió otra factura de XXX variándole la tarifa que tenía y aumentándola a 44,63 € + IVA. Reclamó en el 1004 y le informaron que dicho importe correspondía a 100 Mb. Les comentó que una vez instalada la fibra óptica en su domicilio, siendo finalmente gratis como así decía su correo, y no decía nada de 10 a 100 Mb, con lo cual no le dejaron decidir y ellos decidieron por él el ponerle los 100 Mb, y por lo tanto, facturarle la subida que por lo tanto no era gratis, según el correo. Por ello, ciñéndose al texto literal del correo mandado por XXX, tienen que admitir los 100 Mb dentro de la tarifa de los 34,90 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 9 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que esta reclamación fue atendida por los servicios de atención al cliente mediante reclamación del 08.04.2015. Con la que se realizó el cambio de "XXX" a la modalidad de "XXX", con efectividad del día 8 de abril de 2015. Con dicha actuación se atendieron las pretensiones del Sr. XXX, al mantener el mismo precio y el mismo servicio, quedando reflejado en la factura de 01.05.2014, de la que se anexa copia. Asimismo, cursadas sendas devoluciones de importes por la diferencia facturada entre los servicios XXX y XXX, 11,19 € correspondiente a la factura del 01.04.2015 y 8,12 € correspondiente a la factura del 01.05.2015. Se anexan copia de los escritos de respuesta y de las facturas de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

reintegro emitidas. Dichos importes fueron devueltos mediante transferencias bancarias realizadas a la misma domiciliación bancaria en que el Sr. XXX realiza los pagos.

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 mediante un mensaje, XXX le ofreció gratuitamente la fibra óptica, a lo que accedió, pero unos días después le llegó una factura, en la que comprobó que le había subido el precio del servicio, preguntó a qué era debido la subida, y le contestaron que el incremento en el precio se debía a que igualmente le había incrementando la capacidad a 100 mb, lo que él no había solicitado en ningún momento. Por otra parte, el 14 de abril de 2014 le quitan internet y el teléfono fijo, volviendo a ocurrir lo mismo el 4 de mayo, hasta el día 23 de ese mismo mes. Es cierto que le han realizado unos pequeños abonos sobre los días que estuvo sin servicio, pero el problema viene motivado porque durante esos días el personal técnico estuvo de huelga, padeciendo los efectos los usuarios. Esta situación le produjo sentimiento de angustia, al no poder disponer del servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que el 8 de abril de 2015 se volvió a pasar el servicio a 10 megas, que a los pocos días subió a 30, por ser esa una decisión general de la empresa, y le fue abonada la cantidad de 29,04 €, por los días que permaneció sin servicio. Como mensualmente se le viene facturando la cantidad de 44,64 € + IVA, propone que su representada está dispuesta a asumir la devolución de esta cantidad.

El presidente del Colegio Arbitral traslada al reclamante este ofrecimiento, quien, tras reflexionar acerca del mismo, lo 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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en base al cual, **la empresa reclamada se compromete a devolver al reclamante la cantidad de 44,64 €**, por los días sin servicio, al margen de la cantidad que ya percibió en su momento.

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



Comunidad de Madrid

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, 29 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX