



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01141.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de septiembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que las cantidades facturadas no se corresponden con la oferta presentada tanto en publicidad como por escrito, como consecuencia de una mala gestión en la portabilidad de la línea. Solicita la devolución de las cantidades correspondientes a la nueva línea que no solicito, y las cantidades facturadas como prefusión al no estar operativa la portabilidad, además de la devolución del decodificador de televisión que le han facturado dos veces.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la situación quedó regularizada el 26 de diciembre de 2017, en que se procedió a dar de alta FUSION+OCIO con un descuento del 50% durante 6 meses. asociado a la línea fija y móvil. En cuanto a la devolución de los importes facturados, comunica que la reclamación se resolvió en primera instancia con la devolución del importe impugnado de 31,57 € y 25,81 €, incluido en la factura de 1 de febrero de 2018, por lo que entiende resuelta la reclamación. Adjunta copia de la facturación.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que aporta escrito alegando que si bien la empresa le informó de la devolución de los importes facturados incorrectamente como consecuencia del alta de una línea no solicitada, también le indica que no procedía la devolución por el equipo amplificador smart wifi, y el problema es que le facturaron dos veces el mismo equipo amplificador smart wifi, habiéndose instalado sólo uno. La empresa emitió la factura AA 5RA0288038 de la línea [REDACTED] y la factura AA5T81653918 de la línea [REDACTED] en ambas aparece facturado el smart wifi. De hecho el instalador que fue en segundo lugar para asociar la fibra al número correcto, en su orden de trabajo tachó con un aspa e indicó la palabra "anulado" para hacer constar que no instalaba un nuevo videobrig smart wifi, tal y como la empresa instaladora COBRA le reconoció en conversación telefónica. Por tanto solicita la devolución de 41,3223 € + iva que figura en la factura N° AA5RA0288038. Aporta copia de las facturas y dde la contestación de la empresa.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la gestión comercial realizada no ha sido satisfactoria y correspondiendo a los deseos del cliente se ha efectuado el reintegro de la cantidad de 41,32 € + iva correspondiente al importe de la cuota facturada en concepto de Amplificador Smart Wifi, que se ha hecho efectivo en su cuenta bancaria.

Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la parte reclamante que acredita mediante documentación la doble facturación del mismo cargo (amplificador smart wifi), reflejando el segundo parte de actuación la indicación "anulado", y habiendo manifestado la empresa reclamada que procede a atender la reclamación efectuando el reintegro de la cantidad abonada mediante transferencia bancaria. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar, de no haberlo hecho al día de la fecha, al reclamante 41,3223 € +iva.

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 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. 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 20 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 ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.