



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01318.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de julio de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 21 de noviembre de 2017 contrata una oferta telefónica que consiste en fibra M de 300 Mb móvil y fibra por 76 euros al mes pero con una promoción del 50% durante 12 meses 38 euros y por otro lado un paquete de Tv otal [REDACTED] gratis durante tres meses + paquete de futbol 20 euros. Durante tres meses, un total de 58 euros, consumos extra, aparte, los 9 meses restantes, 76 euros y luego, 114 euros. Nunca se ha cobrado este precio y comienza a reclamar en enero de 2018. En mayo le hacen un ingreso sin explicar de dónde sale el cálculo, pero el resto mal. Se da de baja al cumplir los doce meses, solicitando en diciembre de 2018, lo que está mal cobrado. Solicita que le abonen todo lo cobrado de más y detalle del abono.

La parte reclamada mediante escrito de fecha 7 de marzo de 2019 informa que han procedido a tramitar el abono de importe 198,17 euros correspondiente a la disconformidad con la facturación reclamada y ha sido ingresada en la cuenta de la clienta.

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 presenta escritos de fecha 8 de mayo y 4 de julio de 2019 señalando que no le han ingresado nada ni le han hecho desglose del abono. La cantidad pendiente de devolución asciende a 30,31 euros, cantidad que reclama en base a los cobros que le hacen en su cuenta ya que no puede acceder a la totalidad de las hojas de la facturación en la web de [REDACTED], al no ser cliente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 solicitante debiendo la empresa reclamada **reintegrarle la cantidad total de 30,31 euros** correspondiente al ajuste de facturación emitida hasta el mes de noviembre de 2018, ya que la reclamante admite que la empresa ya le ha abonado hasta la citada fecha: 376,96 euros.

La parte reclamante aporta la oferta realizada por la empresa en noviembre de 2017 y el descuento acordado durante los doce primeros meses, comprobándose que los importes de la facturación no se corresponden con estas tarifas.

La empresa admite por escrito que se tramita un abono, ante la disconformidad de la usuaria, y no desvirtúa estas condiciones. Por tanto examinado el importe de las cantidades abonadas, según detalle que aporta la interesada, durante el periodo de la oferta y los abonos que ya ha hecho la empresa, resta por reintegrarle la cantidad reseñada anteriormente (30,31 euros).

La empresa debe enviar copia de las facturas completas de todos los meses en que estuvo de alta con la empresa.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada, para que se acuerde la obligación de la empresa de desglosar los cálculos por ellos realizados, al entrar dentro de la esfera comercial de la empresa, y sobre la que este Órgano carece de poder de disposición, quedando fuera del objeto de arbitraje.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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