



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02699.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: ADSL-[REDACTED]

En Madrid, a 05 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Lleva varios meses reclamando el importe de 49,35 euros, por facturas con tarifas incrementadas, gastos de comunicación a la compañía. Con fecha 1/08/2017 aceptó oferta de pasar de adsl normal al fibra, tuvo numerosos problemas en la instalación (retraso, visitas sin conseguirlo..). Con fecha 4/10/2017 se efectuó pero asignaron, a parte del suyo [REDACTED], un número nuevo de línea fija ([REDACTED]) sin su consentimiento, de manera que en una zona de su casa tenía su número y en otra el nuevo; alegaron que era provisional hasta que hicieran unos ajustes técnicos para que el proceso quedara finalizado y que la compañía contactaría con ella para indicarle los pasos a seguir y normalizar la situación de la línea. Como no llamaban, fue ella la que contactó en varias ocasiones; estuvo 4 días incomunicada (dieron de baja su línea en lugar de la nueva); han cobrado la tarifa íntegra y además han facturado la línea provisional. Hasta el 7/11/2017 no dispuso de su número pero no tenía línea en la zona en la que habían instalado el número nuevo. Sólo le han abonado 18,71 euros de la línea nueva por la primera factura pero en factura de fecha 1/12/2017 modificaron la tarifa incrementando precios, sin su consentimiento. Entiende que cuando se contrata un producto no deben realizarse incrementos en las tarifas sin comunicación previa al cliente. Solicita recuperar su dinero (49,35 euros al 1/03/2018).

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente, entre otras, manifiesta que han procedido a allanarse a favor de la reclamante realizando un abono en cuenta bancaria, por importe de 18,71 euros, impuestos incluidos (aplicado el 13/03/2018) en concepto de las cuotas mensuales en factura de fecha 22/12/2017.

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** la pretensión de la reclamante en base a lo siguiente:

- La factura de fecha 22/10/2017, por importe de 133,92 euros, impuestos incluidos, en la que consta facturada la línea fija que manifiesta no haber contratado, queda compensada por el abono de 18,71 euros, impuestos incluidos, efectuado por la compañía.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

- En la factura de fecha 30/11/2017, por importe de 129,57 euros, se constata que no se factura la mencionada línea fija pero a la vista del detalle de servicios reflejado, los importes facturados por ellos difieren de los que se facturaron tanto en la anterior como en la posterior factura emitida, por lo **que la reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de VEINTISEIS EUROS CON SIETE CÉNTIMOS (26,07 euros), impuestos incluidos**, que ha facturado de más, al no quedar acreditado el motivo, siempre y cuando la factura mencionada haya sido abonada por la cliente, término que este Órgano Arbitral desconoce al día de la fecha. Se ha exceptuado de dicho cálculo los importes por consumos efectuados fuera de la tarifa contratada. No procede ningún otro reintegro

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, 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, 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.