



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03948.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 28 de diciembre 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 la disconformidad con la facturación de 20 € por impago de factura, 150,20 € por el periodo de marzo a diciembre de 2017, y 12,98 € por errores de facturación previa al contrato suscrito el 22 de marzo de 2017 por activación de la TV de prueba. La oferta comercial era de 45,75 € que incluía la línea fija, fibra, línea móvil S, [REDACTED] TV y una línea móvil adicional con un compromiso de permanencia de 12 meses, y a partir de la factura de marzo la empresa ha incrementado la cuota de 45,75 euros a 58,68 euros, además se ha procedido a incluir otros cargos no contratados como [REDACTED] Tv Total. Solicita 183,18 €. Aporta copia de las facturas de 1 de septiembre, 1 de octubre, 1 de noviembre y 1 de diciembre de 2017.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha procedido a realizar un abono de 77,04 € para el ajuste de las facturas emitidas con importes superiores al contratado, 58 €. En relación con el cargo por retraso en pago y las cuotas del servicio de televisión, se considera que es correcto y reitera lo manifestado en su anterior escrito sobre las solicitudes de cambio.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el contrato era de 45,75 € y no de 58 € como manifiesta la empresa, y que su sistema de facturación no es infalible como demuestra el propio ajuste de la facturación realizado por la empresa. Finalmente, no tiene constancia del abono de 77,04€.

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 aporta escrito en el que manifiesta que la situación sigue igual y reitera que le abonen 183,18 €.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación, que según manifiesta la parte reclamante la oferta comercial tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, periodo durante el cual debían de haberse mantenido las condiciones contractuales, y que la empresa reclamada no acredita la solicitud de cambio el 18 de julio de 2017 del servicio de TV Esencial al servicio TV Total. En consecuencia, **la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante** la diferencia entre la cuota facturada y la cuota contratada, el importe del cargo por devolución de recibo, y el importe del servicio Tv Total, que de acuerdo con las facturas aportadas al expediente y el historial reflejado en la facturación, este órgano cuantifica en **161,78 € (iva incluido)**.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación por "errores de facturación previa al contrato suscrito el 22 de marzo de 2017 por activación de la Tv en prueba" al no constar en el expediente ningún documento ni factura en relación con el hecho reclamado. Queda expedita la vía judicial.

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.

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 se 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.