



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04259.8/2019

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de octubre 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: da de alta con la empresa en fecha 6 de noviembre de 2018 un paquete de móvil + fijo+fibra, tarifa M y desde el primer momento y hasta el día de hoy ni una sola factura ha sido correcta.

Tras múltiples reclamaciones, no consiguen que se ajuste a lo ofertado. Le han cobrado en total 600,08 euros y le han abonado 124,31 euros. Tendrían que haberle cobrado 286,32 euros, por tanto le debe 189,45 euros. A pesar de aceptar todos estos errores, le cortan la línea sin previo aviso el lunes 13 de mayo de 2019 y estuvo sin servicio hasta el 16 de mayo. Solicita que le abonen todas las cuantías cobradas de más (189,45 euros), de la factura de mayo que debieran ser 34 euros deben descontarle todos los días que estuvo sin servicio y anulación de cualquier permanencia ya que el servicio nunca se ha prestado correctamente.

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 mediante escrito de fecha 7 de octubre de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Actualiza su pretensión a fecha de octubre de 2019, ya que tras la reclamación de agosto, ésta se resuelve parcialmente. Tras los ajustes efectuados por [REDACTED] se recalculan las cuotas hasta junio de 2019 y le indicaron que le harían un abono de 203,96 euros y que esta cantidad se utilizaría para anular un importe pendiente de pago de 170,28 euros y por tanto solo se le efectuó un ingreso de 33,68 euros.

## Comunidad de Madrid

Como no existía ningún pago pendiente le abonaron la cantidad de 74,08 euros el día 9/9/2019 sin aclarar en concepto de qué. Por tanto siguiendo con la postura mantenida todo este tiempo, si a la cantidad inicialmente reclamada quita los dos ingresos que ha realizado la empresa, solicita la cantidad restante por importe de 96,20 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 17 de septiembre de 2019 y se opone a la reclamación exponiendo que tras realizar las comprobaciones oportunas el día 5 de julio de 2019 se realizó un abono a su favor por importe de 203,96 euros en concepto de facturación emitida los meses comprendidos entre marzo y junio de 2019, recalculando la cuota contratada en su momento por importe de 34 euros.

Se salda el importe pendiente (170,28 euros, facturas de mayo y junio de 2019) y se le ingresa la cantidad de 33,68 euros. Queda regularizada la facturación emitida desde noviembre de 2018 hasta la fecha.

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, debiendo la compañía **reintegrarle la cantidad total de 82,46 euros.**

Reconoce la compañía por escrito que ha realizado una serie de ajustes en la facturación emitida para aplicar la tarifa contratada (34 euros). De esta operación que la empresa lleva a cabo, resulta un saldo a su favor de 203,96 euros correspondiente a las diferencias entre marzo y junio de 2019.

Queda acreditado y así lo reconoce la usuaria que ha recibido dos ingresos, uno por importe de 33,68 euros y otro por importe de 74,08 euros.

La reclamante abona por la factura de mayo de 2019, incluida en la relación de las ajustadas por la empresa, el importe de 51,55 euros, por lo que quedaría pendiente la diferencia por importe de 33,74 euros- contemplada en los 203,96 euros- siendo la factura de junio de 2019 de importe 0 euros.

Por tanto teniendo en cuenta los pagos realizados por la reclamante así como los abonos que realiza la compañía, resta a su favor la cantidad de 62,46 euros, a los que se adiciona el importe de 20 euros cobrados el 14/10/19, ya que según la empresa admite en esa fecha ya no tenía servicios con la reclamada.

Se considera a la interesada, al corriente de pagos con la empresa reclamada.



## Comunidad de Madrid

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 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.