



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04616.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 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 que: ha pagado una factura de agosto que asciende a 121,28 €, en donde aparecen 2 llamadas a números que se indican con las siguientes cantidades: 25 julio / [REDACTED] = 19,25 € y 23 julio / [REDACTED] = 27,46 €. Ha llamado varias veces a reclamar, diciendo que no ha realizado dichas llamadas, es más, que en febrero de 2017 le volvieron a facturar mal y le devolvieron el dinero en la siguiente factura. Por ello solicita la devolución de la cantidad de 70 € por una mala facturación y cobro indebido en la factura del mes de agosto.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 10 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis que el reclamante activó un servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 50 + llamadas y línea en fecha 13.06.2013, asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED]. Comprobados los registros de llamadas CDR's (Call Detail Record) en la herramienta de mediación y gestión de Red de [REDACTED], se verifica que los eventos facturados desde el número de origen [REDACTED] han sido facturados de forma correcta al tener como origen la línea anteriormente descrita, titularidad del abonado. Por deferencia comercial desde atención al cliente se realizó un ajuste de 46,71 €, sin impuestos, que se aplicó como descuento en la factura que se emitió a fecha 6.10.2017. El reclamante se encuentra al corriente de pagos.

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 reclamada presenta escrito de fecha 14 de marzo de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 11 de noviembre de 2017.



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: **desestimar la pretensión de reclamante**, toda vez que en ningún momento ha acreditado que las llamadas respecto a las que muestra disconformidad hubieran sido realizadas desde otra línea de la que no fuese titular, por lo que, hay que entender que la facturación realizada es correcta, ello sin olvidar que, no obstante, por deferencia comercial desde atención al cliente, se realizó un ajuste de 46,71 €, sin impuestos, que se aplicó como descuento en la factura que se emitió a el 6.10.2017.

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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

