



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04885.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de abril 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 que el error de facturación en el horario de las llamadas realizadas dentro del horario reducido como efectuadas en horario normal, le ha producido perjuicios económicos. Solicita una compensación de 50 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se han revisado las facturas verificando que desde el 1 de marzo de 2017 hasta el 1 de octubre de 2017, algunas de las llamadas aparecen reflejadas con el literal "N" (horario normal) siendo realizadas en el horario reducido del bono. Se trata de una errata en la nomenclatura de la franja horaria, sin que ello suponga costes adicionales para el cliente, de lo que se ha dado traslado al departamento correspondiente para su rectificación constando correctas desde la factura de 1 de octubre de 2017, adjunta copia de la factura de octubre y noviembre de 2017.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el error le supuso 30 euros de coste en meses anteriores, aún sin solucionar por la empresa, y todos los meses se produce el mismo error, un error voluntario del operador que le supone unos ingresos mensuales importantes.

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 ratificando la documentación aportada hasta la fecha, el error por parte del operador en cuanto a los horarios en donde se producen las llamadas realizadas, produce un desajuste hacia el cliente, con los consiguientes problemas económicos debido a facturaciones indebidas.

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:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada



Comunidad de Madrid

al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante puesto que en la factura que ha aportado al expediente de fecha 1 de julio de 2017, la incidencia reclamada no ha supuesto un coste económico para el reclamante, y lo mismo en las facturas aportadas por la empresa reclamada de fecha 1 de noviembre y 1 de diciembre de 2017, no constando en el expediente más facturación. En consecuencia, no procede que la empresa abone ningún importe al reclamante al no estar cuantificado y justificado el cobro indebido del importe de llamadas que estuvieran incluidas en los bonos contratados.

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.

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.

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