



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05046.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** 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 39,26 euros + iva en la factura de 1 de marzo de 2017, debido al error en el cómputo de los minutos gastados en los bonos, al aparecer como llamadas normales "N" cuando por el horario están efectuadas dentro del horario "R". Solicita la devolución de 39,26 euros + iva y 50 euros de compensación por las molestias ocasionadas y perjuicios económicos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que 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. Referente al importe de 39,26 euros + iva que consta reflejado como consumo a móviles, indica que es correcto al haberse superado los minutos del bono contratado.

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 alegando que al cuantificar las llamadas realizadas dentro del horario reducido por error como llamadas dentro del horario normal, produce un desajuste en los correspondientes bonos contratados, con la consiguiente facturación al cliente, que en este caso es de 39,26 euros + iva. Si las llamadas realizadas estuviesen correctamente clasificadas no se hubiese producido ningún exceso en los minutos contratados en los bonos correspondientes. Las llamadas realizadas dentro del horario reducido, deben ser descontadas lógicamente del bono correspondiente, así como las llamadas realizadas dentro del horario normal.

La parte reclamada aporta escrito alegando que tras la comprobación de las órdenes de reparación asociadas al terminal LG G3 el 30 de enero de 2018 se procedió a tramitar el envío de un nuevo terminal LG K10 a la dirección facilitada por el cliente telefónicamente. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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 del reclamante que no aporta la factura completa objeto de reclamación, que le fue requerida, no constando en las hojas aportadas de la misma la facturación de la cantidad reclamada.

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.