



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05290.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 27 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 no se aplicaron en la facturación emitida los descuentos contratados en junio de 2016. Reclamó y le dijeron que devolviera el recibo, que rectificarían la factura y llamara las 24 horas, pero no fue así y finalmente le dijeron que no iban a cobrar la cantidad correcta porque había sido un error informático. Solicita que se cobre la cantidad correcta correspondiente al mes de julio que está sin pagar, y la devolución de la parte proporcional de las líneas móviles entre el 17 de agosto que las cortaron y el 6 de septiembre que las portó a otro operador para poder utilizarlas. Aporta copia de facturas y recibos bancarios.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que efectivamente el descuento ofrecido no pudo aplicarse el mes de la contratación, y se aplicó en la factura de agosto de 2017 a enero de 2018. Respecto al descuento de la línea adicional fue aplicado en los meses de julio, agosto y septiembre de 2017, y si no se ha seguido aplicando es porque el cliente tramitó una portabilidad el 6 de septiembre de 2017. No procede la parte proporcional que reclama el cliente porque se le ofreció una solución que fue aplicada, y actualmente tiene una deuda de 68 euros de la factura de julio de 2017.

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 es la empresa la que incumple al no aplicar el descuento hasta pasados dos meses desde la contratación, y le impusieron demorarlo hasta el mes de agosto. Que transcurridos los seis meses de promoción hubiera cambiado la tarifa a otra con un precio más bajo. Cuando porta las líneas móviles le cambian la tarifa de Fibra a otra de 45 euros al mes, y no ha realizado ese cambio en ningún momento. Solicita que se regularice la factura de julio a 37 euros, y la devolución de la parte proporcional de las líneas móviles del 17 de agosto al 6 de septiembre de 2017, ya que cortaron las líneas al no querer realizar la factura correctamente.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que de acuerdo con las condiciones de la promoción contratada debió aplicarse el descuento del 50% desde la factura de fecha 1 de agosto de 2017, por lo que su importe se reduce a 37 euros. No procede el abono de la parte proporcional de las líneas móviles que fueron cortadas como consecuencia de la incidencia reclamada de la citada factura y de la información facilitada por el servicio de atención al cliente, quedando compensada con el descuento aplicado en la tarifa de la línea fija en la factura de 1 de febrero de 2018, que supera los seis meses de la promoción, y no haber cuantificado la reclamante el importe reclamado.

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.

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. 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 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.