



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05396.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con los importes facturados. Contrató en marzo de 2017 y le han facturado cantidades superiores a las pactadas (69,6 euros/mes durante 12 meses), incumpliendo su contrato de promoción. Ante el impago de facturas por no estar conforme, le cortaron los servicios el 28/07/2017; el 4/08/2017 se restableció el servicio de internet. Posteriormente han puesto, unilateralmente un precio superior al suscrito y ha eliminado el servicio de Tv suscrito. Reclamó y no acceden a sus requerimientos. Solicita que se cumpla la oferta comercial ofrecida y pactada, dando explicación de su incumplimiento; procedan a anular y rectificar la facturación emitida erróneamente para proceder a su abono y copia de la grabación de voz de la contratación.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que han procedido a realizar un abono en su cuenta bancaria de 35,16 euros, impuestos incluidos, por la diferencia de cuota aplicada en facturas de fechas 22 de junio y 22 de julio de 2017. Con fecha 28/05 y 2/08/2017 efectuaron sendos abonos por importes de 14,80 y 29 euros, impuestos incluidos, respectivamente por dicho concepto. En las facturas de 22/09 y 22/10/2017 se tarificaron las cuotas correctamente y hay consumos no incluidos en las tarifas contratadas. Con fecha 3/10/2017 han desactivado las líneas móviles por portabilidad y el día 5 la fija. En la actualidad mantiene activos los servicios fibra óptica 300 mb y tv, que están siendo facturados (71,10 euros/mes, impuestos incluidos). No ha sido posible localizar la grabación solicitada por lo que se va a proceder a la anulación del compromiso de permanencia vigente hasta el día 31/03/2018

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que restan cantidades a devolver por la compañía. Causó baja en octubre de 2017 por lo que las facturas imputadas con posterioridad son totalmente improcedentes. Solicita se le reintegre el importe pendiente y anulen las imputadas con posterioridad a octubre de 2017

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 del reclamante al quedar acreditado que la compañía ofertó los servicios por un importe de 69,60 euros/mes y que dicho importe no se ha aplicado en toda la facturación emitida hasta factura de fecha 22/10/2017 inclusive.



Comunidad de Madrid

Por ello, siendo 687,76 euros el importe total que se ha facturado hasta dicha factura (766,72 euros menos 78,96 euros de los abonos efectuados por la compañía) y 627,51 euros el importe total que se debería haber facturado (aplicando la oferta e incrementando 138,21 euros de consumos efectuados fuera de tarifa, pagos a terceros e identificación de llamadas que corren a cuenta del reclamante) existe una diferencia **de 60,25 euros a favor del reclamante, que la reclamada deberá reintegrar si la facturación emitida hasta la de fecha 22/10/2017, inclusive constaran** abonadas en su totalidad, circunstancia que este Órgano Arbitral desconoce al no haber sido aportado acreditación alguna de su pago.

Este Órgano Arbitral no entra a conocer de la pretensión del reclamante de anulación de facturas posteriores a octubre de 2017 al carecer de elementos de juicio para decidir toda vez que no se ha aportado facturación posterior a dicha fecha y se desconoce si mantiene algún servicio activo con la compañía. Queda expedita la vía judicial o arbitral para presentar reclamación al respecto.

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.

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.