



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05401.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 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 le notificaron un cambio de las condiciones de la tarifa y como no estaba de acuerdo contactó con el servicio de atención al cliente que le hizo una oferta de otras tarifas que no han aplicado. Reclamó, le devolvieron 38,85 euros y aplicarían un descuento del 25% sobre el servicio de internet y del 30% sobre el móvil, que no se aplica apareciendo en la facturación un descuento de 6,47 € sin iva que no se corresponde. Solicita copia de la grabación con las nuevas condiciones, reajuste de las facturas con devolución de los importes cobrados de más, y que se aplique la cuota contratada de 37 €.

La empresa reclamada aporta un escrito del que se da traslado a la parte reclamante solicitando que la reclamante aporte la oferta sellada o documento acreditativo de la promoción reclamada.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que detalla las incidencias en los importes facturados, y manifiesta que el acuerdo comercial se realizó en conversación telefónica.

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 en el que solicita la devolución de todas las cantidades facturadas en demasía desde mayo de 2016 hasta marzo de 2018 (descontando 38,85 euros ingresados en su cuenta el 21 de noviembre de 2016), la devolución de los gastos de reclamación, y la corrección del descuento en la factura mensual actual (cambiar el descuento aplicado por [REDACTED] de 6,47 euros a partir de la factura de abril de 2018). Aporta el detalle de las cantidades reclamadas, carta con cambio de tarifas en 2016 y copia de la facturación.

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:



Comunidad de Madrid

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 reclamante debiendo abonarle la empresa reclamada **63,01 €** correspondiente a la diferencia entre el importe de la cuota reclamada y la facturada hasta marzo de 2018, al considerar que no está acreditada la tarifa contratada, y que pudo haber una deficiente información comercial sobre la nueva tarifa por el servicio de atención al cliente. La reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios contratados o un cambio de tarifa, sin que se genere cargo de penalización por baja anticipada, y en el caso de que no lo solicite se entenderá que acepta la tarifa que se aplica en la facturación.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización de gastos de reclamación, al no estar acreditados, justificados y cuantificados, quedando expedita la vía judicial.

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.