



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05693.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 15 de abril de 2017, dio de baja el paquete premium extra HP en tienda siguiendo reclamación en mes de julio y septiembre no se realizó la baja en el mes de abril. Asimismo al incluir el número de teléfono " 669" en su tarifa fusión. Tiene una factura pendiente de 45,25 euros, lo cual no le han pasado por banco ni ha sido informada en ningún momento del coste del alta.

Solicita devolución de facturas de 18 de marzo a 18 de julio del paquete premium HD por no haber realizado la baja correctamente a la tienda y la factura de 45,25 euros, y no ha sido informada del coste de alta.

La empresa mediante escrito de fecha 5 de febrero de 2018 presenta alegaciones informando que el paquete premium extra HD fue dado de alta con fecha 18 de febrero de 2017, y tal y como se informaba en la propia factura telefónica solo se promocionaban dos meses. Posteriormente, con fecha 14 de julio de 2017, se procedió a dar la baja del servicio.

En cuanto a la devolución del importe de 25 euros en concepto de cuota de rehabilitación de la factura de fecha 1 de mayo de 2017, comunican que debido a un retraso en el pago de la factura de abril de 2017, se produjo la desconexión del servicio el 6 de abril de 2017, rehabilitándose una vez subsanado el 11 de abril de 2017.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no presenta alegaciones para este acto de audiencia ni presenta documentación requerida a pesar de haber sido emplazado en tiempo y forma.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no presenta alegaciones para este acto de audiencia a pesar de haber sido emplazado en tiempo y forma.

Ambas partes han sido notificadas de la continuación del procedimiento arbitral de conformidad al señalamiento y emplazamiento realizado en fecha 16 de febrero de 2018, no mostrando disconformidad al respecto, 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 de la solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle**- si la factura emitida el 1 de mayo de 2017 con número 28-E781-344898, estuviere abonada- **la cantidad total de 30,25 euros**, correspondiente al concepto “*rehabilitación suspensión retraso pago*”.

Manifiesta el reclamante que no le han pasado por el banco cargo alguno que resultase impagado y tampoco que hubiera sido informada del coste de rehabilitación. La empresa no desvirtúa de estas manifestaciones y no justifica el retraso el abono de la factura, por lo que no procede este cargo.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada de “*devolución de paquete Premium HD desde el 18 de marzo a 18 de julio de 2017*” por carecer de elementos mínimos probatorios que permita su estudio de este apartado.

Se efectúa requerimiento para que la reclamante aporte documentación sin que se haya contestado al mismo y siempre teniendo presente, que solo hubiera podido ser objeto de valoración las facturas emitidas entre mayo y julio de 2017, en virtud de la exclusión de antigüedad de las facturas que hace la empresa en su Oferta Pública de Adhesión al sistema Arbitral.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



Comunidad de Madrid

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

Prevía 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 al principio.

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