



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06608.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de febrero de 2019 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 la disconformidad con la factura correspondiente al periodo de facturación desde el 15 de abril al 15 de mayo de 2018 porque se dio de baja a final de abril y la empresa no la tramitó hasta el 6 de junio. Además no han realizado el ajuste de la cuota, que se factura por adelantado (49,99 euros). Solicita abonar los 15 días del mes de abril que hizo del servicio y que se ajuste la última cuota, y la diferencia resultante y la parte que ya le han reembolsado (13,45 €) da la cantidad de 36,57 euros que le tienen que devolver.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que la baja del servicio reclamado consta solicitado el 6 de junio de 2018, por lo que se ha emitido la factura de 15 de mayo de 2018 por importe de 48,74 euros. Se ha emitido una factura rectificativa de 13,42 euros por el periodo adelantado del 6 al 15 de junio de 2018, importe que ha sido ingresado en la cuenta bancaria de la reclamante, y la factura reclamada se encuentra pendiente de pago.

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 a finales de abril solicitó la baja tras hablar con [REDACTED] donde le indicaron los pasos a seguir. Como cancelaron su cuenta en Mi [REDACTED] pensó que era consecuencia de haber tramitado la baja. El 30 de abril le instalaron la nueva fibra. Tras no recibir aviso para la devolución de los equipos y no realizarse el reembolso de la mensualidad que se paga por adelantada, solicitó información y en ningún momento le informaron que el servicio no se hubiera dado de baja. El 25 de mayo recibe en el banco el recibo por importe de 48,74 euros contacta de nuevo con el servicio de atención al cliente, le confirman que no se ha realizado la baja y que en 48 horas recibiría un sms confirmando la baja. Nunca recibe el sms, y tiene que volver a llamar para confirmar la baja el 6 de junio de 2018. Reclama por correo electrónico la última factura, siguiendo las indicaciones de la empresa, recibe un mensaje con el número de la reclamación, y no vuelve a tener más noticial. La cantidad que le han devuelto de 13,42 euros que se corresponde al periodo del 6 al 15 de junio de 2018 no es correcta porque la baja debería haber sido efectiva el 1 de mayo, por lo que la cantidad a devolver debería haber sido 24,99 euros. Adjunta documentación que queda incorporada al expediente. Solicita la revisión de la última factura teniendo en cuenta que el 1 de mayo ya no debería ser cliente de Vodafone y la devolución del mes que pagó por adelantado, y teniendo en cuenta que ya devolvieron 13,42 euros, quedarían pendientes de devolución 11,57 euros.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

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:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el servicio de fibra se lo presta el nuevo operador desde el 30 de abril de 2018, que debido a la deficiente información del servicio de atención al cliente la baja se demoró hasta el 6 de junio de 2018, y que la cuota se factura por mes adelantado. En consecuencia, y teniendo en cuenta que la empresa ya ha reembolsado 13,42 euros, deberá abonar a la parte reclamante **11,47 euros**.

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.

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.