



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06728.0/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de febrero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. 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 lo siguiente: Contrató el servicio fibra, fijo y tres líneas móviles, con un descuento del 20% durante los tres primeros meses en el servicio fibra/fijo/móvil. Hubo un retraso en la portabilidad de la línea fija y le dijeron que harían un descuento del 100% durante 3 meses o del 50% durante 6 meses, en cuota de dicho servicio, para compensarle pero al 25/09/2018 sólo se le está aplicando el 50% en facturas de julio y agosto. Solicita realicen el 20% en la cuota de servicio durante los meses que le dijeron (julio, agosto y septiembre) dado que en las facturas abonadas de julio y agosto no lo han aplicado. Mediante escrito de fecha 16/11/2018, la cantidad que reclama asciende a 143,85 euros (41,10 euros por el descuento del 20% no aplicado en Julio, Agosto y Septiembre de 2018) y 102,75 euros por el descuento 50% no aplicado en Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018).

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta: en el de fecha 3/08/2018 que no se habían aplicado los descuentos ofertados en la cuota de la tarifa del servicio fibra/fijo/móvil por lo que han procedido a aplicar el descuento del 20% durante 3 meses (desde julio hasta septiembre de 2018) así como el descuento del 50% durante 6 meses (desde julio hasta diciembre de 2018). En el de fecha 24/01/2019 que el 50% de descuento no se ha aplicado correctamente desde octubre hasta diciembre de 2018, aplicándose sólo un 10% de descuento por lo que habían decidido devolver la parte proporcional del 40% no aplicado en dichos meses. El importe de 70,83 euros, impuestos incluidos será transferido a su cuenta bancaria en un plazo aproximado de 20 días.

La parte reclamante mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras manifiesta que a 1/02/2019 la situación es la misma que la existente a fecha 16/11/2018, no han hecho los descuentos correspondientes. Solicita el reintegro de 143,85 euros pretendidos. En el de fecha 21/02/2019 que ha observado que los descuentos que le están aplicando tendrían que ser sobre la cuota total (56,61 euros) y no como han estado facturando (sobre 48,76 euros). Por lo tanto su pretensión económica es de 121,13 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

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 reclamante por cuanto no se ha acreditado las condiciones contratadas, los descuentos manifestados ni las fechas de su ofrecimiento y aplicación. Ahora bien, ambas partes coinciden en

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

sus alegaciones respecto a dos porcentajes ofrecidos 20% durante 3 meses y el 50% durante 6 meses en el servicio fibra, fijo y móvil y a la vista de las **facturas emitidas**, objeto de controversia (desde la de **julio a la diciembre de 2018** ambas incluidas), se constata que:

- En la de julio, agosto y septiembre se han aplicado los descuentos siguientes: el 100% en cuota de una segunda línea móvil (██████████); 50% en cuota de la tercera línea móvil (██████████) y aunque en el servicio fibra/fijo/móvil se refleja un 10% durante 12 meses, el importe total que se ha descontado en ellos (29,68 euros sin impuestos) supone un 60,87% y no el 10% reflejado.
- A partir de la de Octubre se mantienen los mismos descuentos en la segunda y tercera línea móvil y en el resto de servicios (fibra, fijo,móvil), el importe descontado coincide con el 10% real aplicado.

Por ello, con el importe de 70,83 euros, impuestos incluidos, que la reclamada ha manifestado transferir a la cuenta bancaria de doña Dolores, se da por resuelto el conflicto, no procediendo ningún otro reintegro en la reclamación planteada. Dicha cantidad deberá constar en poder de la reclamante en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente.

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.

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 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.