



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07892.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 01 de abril de 2019 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:

En fecha 8 de junio de 2018 contrata el servicio de línea fija +línea móvil +fibra (gratis durante doce meses)+TV (gratis durante 3 meses) por el precio total de 29 euros (iva incluido). Las facturas emitidas desde julio a octubre de 2018 son incorrectas. Reclama telefónicamente y realizan dos abonos para regularizar los errores de las primeras facturas. Acude a la tienda, según le informan, para arreglar la tarifa, pero no se ha solucionado, ni han realizado el abono prometido.

Solicita que se le asigne la tarifa correcta (29 euros iva incluido) de forma definitiva, que se efectuen dos abonos de 25,50 en cada uno de ellos para regularizar las dos últimas facturadas. En caso contrario, devolveremos ambos recibos.

La empresa mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2018 informa que realizada la comprobación de las facturas reclamadas, se han emitido abonos a su respecto, ya que no le estaba aplicando la oferta comercial de forma correcta. Han realizado un abono por importe de 74,51 euros, correspondiente a las facturas emitidas en los meses de septiembre, octubre y diciembre de 2018.

Se anula el importe pendiente, quedando la reclamante al corriente de pagos y con saldo a favor de 1,70 euros, que recibirá por transferencia. La usuaria no tiene ningún compromiso con la empresa.

La reclamante, mediante escrito de fecha 31 de enero de 2019, expone que a esa fecha no han recibido abono indicado por la empresa ni se ha corregido la tarifa. No está conforme con los importes girados de las facturas de noviembre y diciembre. En la de enero de 2019, aparece una tarifa de 34,50 euros (siquiendo por encima de lo acordado) y un concepto de " abono pendiente: 148,98 euros).

Solicita que se modifique la tarifa cobrada y se aplique la oferta comercial de 8 de junio de 2018 , que aclare de forma concreta los conceptos que se regularizan, meses a que corresponden e importe de cada uno. Asimismo que se transfieran a su cuenta los importes que le correspondan por los abonos pendientes, sin pretender que se realice compensando en plazos de importes de futuras facturas.



Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación señalando las materias excluidas de la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, entre las que se encuentran “ las reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información, organismos de la administración de justicia, fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado y Policías autonómicas”.

Aportan documento dirigido a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, informando a la misma en relación con este expediente, que se han realizado una serie de abonos, correspondientes al recálculo de facturación emitida desde el mes de junio de 2018 hasta diciembre de 2018, aplicando la oferta comercial contratada.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del presente asunto ya que queda documentada la existencia de una reclamación por los mismos motivos que para esta solicitud de arbitraje, ante la Secretaría de Estado para la sociedad de la información y la Agenda Digital, careciendo de competencia este Órgano Arbitral para valorarla en virtud de las limitaciones de la oferta pública de adhesión, suscrita por la empresa.

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



Comunidad de Madrid

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

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.