



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08014.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de mayo 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:

se contratan los servicios de telefonía fija 91468.. y móvil 6782... en junio de 2018. Se activan los servicios de la línea móvil pero los de la fija hasta el 5 de julio de 2018. Le están facturando por encima de los 39 euros al mes acordados en contrato, así como llamadas que entrarían dentro del pack como gratis. Se solicita que la compañía proceda a rectificar la facturación emitida y proceda a devolverle todas las cantidades que correspondan por la no prestación de los servicios de telefonía fija e internet desde el 23 de junio al 5 de julio, así como las llamadas realizadas que deberían haberse facturado gratis, ya que estarían dentro del pack contratado.

La empresa mediante escrito de fecha 18 de enero de 2019, expone que se han realizado las gestiones oportunas para que se aplique la oferta de 39 euros al mes y se ha procedido al abono de 52,63 euros correspondiente a la diferencia de facturación de las facturas emitidas entre el 1 de agosto de 2018 y 1 de enero de 2019, ambas incluidas.

Señala el reclamante en fecha 11 de febrero de 2019 que está conforme con que la empresa le regularice la facturación por importe de 39 euros al mes según la oferta y que procedan a la devolución de los importes indebidamente cobrados y que le apliquen 39 euros de ahora en adelante. El día 15 de febrero indica que le han pasado un cargo de 42,06 euros.

En fecha 10 de abril de 2019 han realizado un abono de cantidad de 3,06 euros por el mismo motivo por el motivo que en la anterior ocasión, correspondiente a la factura emitida a fecha 1 de febrero de 2019.



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 mediante escrito de fecha 10 de mayo de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y expone que no puede aportar copia de tarifa o promoción ya que no lo recibe en formato papel.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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 del solicitante debiendo la entidad reclamada **aplicar como cuota mensual** por los servicios contratados la cantidad de **39 euros al mes** tal y como reclama el usuario y la empresa no desvirtúa.

La empresa deberá reintegrarle, **si es que a fecha de recepción del presente laudo no se hubiere llevado a efecto**, la cantidad total de 55,69 euros correspondiente a la diferencia de la cuota ofertada y la aplicada en las facturas emitidas entre el 1 de agosto de 2018 a 1 de febrero de 2019.

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 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

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.