



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00451.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , 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 facturación emitida desde el 12 de agosto de 2020 al no aplicar el importe de la oferta que le hicieron para que no se portara a otro operador ofreciéndole la fibra, y al continuar facturando el servicio 4G (flybox) cuando tiene fibra. Solicita que se respete la oferta que contrató con una permanencia de un año, y le devuelvan el dinero cobrado de más. Reclama 214,37 euros. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 18 de febrero de 2021 adjuntando documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que "al importe ofertado por el Pack #####, el cliente debe sumar el importe correspondiente a la cuota de la tarifa 4G de ##### en casa, hasta que ésta se dé de baja en la citada fecha. Baja que se tramita con un cargo por incumplimiento de la permanencia vigente, como así consta detallado en la factura de fecha 12/11/20, el cual es compensado como descuento en la factura de fecha 12/12/20 (Devolución por importe facturado 1 -83,8300). Sobre las facturas de fechas 12/10/20 y 12/01/21, al cliente también se le han realizado ajustes a su favor por un importe de 33,22 euros y 52,04 euros (impuestos incluidos), respectivamente." Manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 23 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando en síntesis su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque no ha aplicado la oferta que aceptó en grabación, de 15,89 € los tres primeros meses y 42,36 € a partir del cuarto mes, con una permanencia de un año, por lo que devolvió el recibo de 134,27 € de noviembre, que acabó pagando con el descuento correspondiente. Además, quieren cobrarle una permanencia. Pagó 90 € a pesar de ser incorrectas las facturas, por lo que está al corriente de pago. Solicita la grabación de la contratación y que se determine el incumplimiento de la oferta, se anulen las facturas y le devuelvan las cantidades cobradas de más.

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.



Comunidad de Madrid

Traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que: "las facturas de fecha 13/02/2021 y 13/03/2021 por importe total de 136,99 euros (impuestos incluidos), correspondientes a la cuota mensual de la línea fija ##### están pendientes de pago."

La parte reclamante 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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que:

La parte reclamante acredita mediante documentación las condiciones de la oferta reclamada, que incluye una cuota de 15,89 € los tres primeros meses, que no ha sido aplicada en las facturas.

El servicio de fibra incluido en la oferta se contrató para sustituir al servicio 4G en casa, que se continuó facturando a la vez que el servicio de fibra y no refleja consumo.

La empresa no aporta la grabación de la contratación, por lo que se desconoce si informó debidamente al titular sobre todos los productos y condiciones económicas de los servicios activados a su nombre.

El titular, en cuanto tuvo conocimiento de la incidencia, solicitó la baja del servicio 4G ##### en Casa.

La parte reclamante formuló reclamaciones de manera inmediata en cuanto recibió la primera factura sin que se aplicaran los descuentos contratados, sin obtener una solución ni una explicación detallada por parte de la empresa, que justifica la baja anticipada de los servicios.

Las facturas de febrero y marzo de 2021 no reflejan consumo.

La parte reclamante no aporta justificantes bancarios de las cantidades que manifiesta haber abonado, ni aporta un cálculo detallado de las cantidades que considera indebidamente cobradas en cada factura, ni el cálculo detallado de la cantidad que reclama.

Por los motivos expuestos, este órgano arbitral acuerda, teniendo en cuenta el historial de la facturación y las meras manifestaciones de ambas partes sobre los pagos y el estado económico de las cuentas de la parte reclamante, que la empresa reclamada le reembolse la cantidad de 152 € correspondiente a la diferencia del importe de la cuota de los tres primeros meses y a los cargos en concepto 4G ##### en casa, y anule las facturas de fecha 13 de febrero y 13 de marzo de 2021 y la correspondiente deuda por importe de 136,99 €, quedando el reclamante al corriente de pago.



Comunidad de Madrid

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 ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.