



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 01615.3.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.VOCALES:D. #####, en representaci3n de la Asociaci3n FEDERACION RGNAL DEASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regionalde Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representacion de ASOCIACION DE EMPRESAS = DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta

XQ Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en que como consecuencia de la indicacion de un operador con el que contacto a traves de un numero gratuito de atencion al cliente de Iberdrola, contacto el numero 11827 para resolver un duda con un coste la llamada de 30,46 euros que reclama. Adjunta correos electronicos.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente. 2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito alegando que en una de sus multiples comunicaciones con Iberdrola tanto #####mente como por correo electronico solicito la grabacion de audio donde debia aparecer la indicacion por parte del operador de Iberdrola de ilamar al 11827, que habria sido la prueba definitiva, y en respuesta recibio un audio distinto al solicitado. Sirva de prueba la llamada que realizo al ##### que realiz6 justo antes que la reclamada, que se puede ver en la factura, de la que adjunta copia.La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR la_ pretension de la parte reclamante ai considerar que contacto con el servicio de atencion al cliente de la empresa reclamada a trav3s de un numero gratuito, donde se le facilito indebidamente otro numero para contactar con coste, habi3ndose realizado ambas llamadas de manera consecutiva segun refleja la factura aportada al expediente. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 30 46 € correspondiente al coste de la llamada.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante sera de TREINTA DIAS, a conitar desde la recepcion de la notificacion del Laudo.El] abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en ia Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificaci6n a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci6n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en el; la rectificaci6n de la extralimitaci6n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaraci6n en ei plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n ante ia Sala de io Civil y de lo Penal del Tribunal

Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificacion o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, compiemento o rectificaci6n de! Laudo desde la

expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.