



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02159.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 25 de enero de 2021 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####, 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 septiembre de 2019, mes en el que se activa de nuevo la línea fija después de tres meses de suspensión, puesto que cuando solicitó la suspensión a finales de junio le renovaron su contrato por importe de 28,95 € hasta finales de junio de 2020. En su página cliente aparece un compromiso de permanencia hasta finales de junio de 2020. Reclamó y solicitó el contrato de voz que realizó a finales de junio, pero no lo atienden. Solicita que apliquen el contrato que grabó a finales de junio de 2019 por importe de 28,95 euros, y que le devuelvan la cantidad cobrada de más en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020 que asciende a 73,50 euros. Aporta pantallazo de la permanencia y copia de la facturación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 27 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en la contratación realizada el 28 de agosto de 2018 se acordó una promoción de 28,95 euros durante 12 meses y posteriormente de 43,95 euros (anexa consentimiento otorgado mediante sms certificado). El 26 de junio de 2019 la cliente aceptó la suspensión de la línea durante 3 meses no constando ampliación de la oferta de fecha 28 de agosto de 2018 durante 12 meses más a partir de septiembre de 2019, por lo que son correctos los cargos emitidos desde septiembre de 2019 hasta la baja de las líneas el 30 de junio de 2020. Finalmente, manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

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. Manifiesta que aporta un escrito alegando que la empresa no ha aportado ningún documento referente a la renovación del contrato el 26 de junio de 2019. Cuando llamó en relación con la suspensión de la línea, se renovó el contrato en las mismas condiciones que el anterior, y por eso consta una permanencia hasta julio de 2020. Además, la cantidad que le cobraban no se corresponde con el contrato de agosto de 2018. Reclama 156,43 euros cobrados de más desde octubre de 2019 hasta junio de 2020. Adjunta copia de la facturación.

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

Comunidad de Madrid

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita las condiciones contratadas a partir de septiembre de 2019, fecha en la que se reactivó la línea fija después de 3 meses de suspensión, que la promoción contratada el 28 de agosto de 2018 ya había finalizado, y que la empresa activó un nuevo compromiso de permanencia sin que conste asociado ningún descuento que lo justifique. En consecuencia, la empresa reclamada debe aplicar desde la reactivación de la línea fija hasta la baja de los servicios la cuota reclamada por importe de 28,95 €, y **reembolsar a la parte reclamante 156,43 euros** correspondiente a las facturas emitidas desde octubre de 2019 hasta junio de 2020.

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.

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. 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 20 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.