



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04928.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de diciembre de 2019, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: la respuesta ofrecida por ##### no tiene relación con la **reclamación**. La tarifa ##### esencial desde el 17 de enero de 2018 es de 51,95 + 19,95 euros (línea adicional) + 2 euros (identificación de llamadas) = 72,90 euros IVA incluido. Le cobran casi 84 euros sin gasto adicional. La promoción a la que se refieren en su respuesta es de 5 euros de mayo del 2018 a abril de 2019. Esos meses, la factura debiera haber sido de 67,90 euros. La empresa le ha ido devolviendo lo que cobraban de más. Pide que se reembolsen las cantidades cobradas de más desde septiembre de 2018 a mayo de 2019 (aproximadamente 99 euros) y que los futuros cobros se ajusten a la tarifa contratada.

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 19 de noviembre de 2019 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Concreta su pretensión económica en 143 euros + la diferencia de factura de septiembre de 2019, con los intereses de demora correspondientes. En las facturas emitidas se van consignando importes diferentes. La factura de septiembre de 2018 contiene una última devolución realizada, de 27,07 euros. La de septiembre de 2019, no ha podido descargarla. Le envían un e-mail informativo con el cambio de tarifa.

Comunidad de Madrid

de 2019 y expone que con fecha 19/04/18 se asigna la oferta aceptada por el cliente y asociada a la línea 6714, la cual se aplica correctamente conforme a las condiciones ofertadas: - línea número 6714, descuento en factura por 12 meses del importe de 5 euros con un compromiso de permanencia de 12 meses. En la actualidad el cliente se encuentra al corriente de pagos.

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** la pretensión del reclamante, debiendo la compañía **reintegrarle la cantidad total de 125,81 euros** correspondiente a la diferencia entre las tarifas aceptadas por el usuario y las facturadas entre los meses de noviembre de 2018 y septiembre de 2019. La factura emitida en octubre - periodo septiembre 2019, ya lleva aplicado el ajuste, indicando el cliente que la deuda hasta esa fecha está saldada.

Constan en el expediente un resumen de condiciones aplicables al pack ##### Esencial que contrata el usuario, informando la empresa por escrito que el 19 de abril de 2018 se asigna al interesado la oferta aceptada por el cliente, asociada a la línea 6714... Examinada la facturación impugnada, se comprueba que no se aplican las condiciones establecidas, sin que la empresa haya desvirtuado por ningún otro medio el motivo de la diferencia al alza que presentan. El usuario acredita que la empresa ha ido realizando descuentos en facturas anteriores quedando al corriente hasta el mes de septiembre de 2018, por lo que procede reintegrar las diferencias de noviembre de 2018 a septiembre de 2019.

A partir de octubre de 2019, la empresa no está obligada a mantener estas tarifas, habiendo manifestado el usuario que dio por extinguido el contrato en septiembre 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.



Comunidad de Madrid

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 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 al principio.