



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06847.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 31 de enero de 2020, 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: Llevaba más de 8 años en ##### hasta que a mediados de enero se pone en contacto con ellos porque finalizaba la tarifa y el 23 de enero contrata vía telefónica con una gente una nueva tarifa ##### medio. Le ofrecen una serie de servicios (fijo, 2 móviles, llamadas ilimitadas, fibra de 15 gigas) todo ello por 64,73 euros. Ya en los meses de febrero, marzo y abril hay una sobre factura de 62,40 euros. Comienza a realizar una serie de llamadas y reclamaciones a la empresa, pero jamás contactaron con ella, hasta que a finales de abril pide la portabilidad a ##### por la falta de gestión. Es ahí cuando contactan con él y le reintegran 140,45 euros pero le pasan otra factura desproporcionada y finalmente paga por la misma en junio 201 euros.

La cantidad que reclama es 61 euros, que resulta de la diferencia entre lo abonado (201 euros) y los 140,46 euros reintegrados por la empresa, más el sobrecoste ya asumido por él (62,40 euros), en total 123,40 euros. Hasta el día 19 de agosto de 2019 no pudo entregar el router. No quiere que le impongan ninguna penalización.

La empresa, mediante escrito de fecha 11 de noviembre, informa que en enero de 2019 la cliente aceptó un descuento del 20% en su línea 6634 y 6177, y en febrero adquirió un dispositivo con pago durante 24 meses de 0,01 euros. Sin embargo, por una incidencia técnica, no se activó el descuento de la línea 6634. En mayo, cursó baja de las líneas. El 30 de mayo se realizó un abono de 140,45 euros correspondiente a las facturas de febrero, marzo, abril y mayo. Se anuló el importe de 29,04 euros de la fecha de junio de 2019. A fecha actual, la reclamante tiene un importe pendiente de pago de la cantidad de 35,42 euros de la factura de mayo 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 no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 29 de enero de 2020 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 de la reclamante debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 123,40 euros.

La reclamante manifiesta que la empresa a mediados de enero de 2019 le ofreció una serie de servicios para su línea fija, móvil y fibra de 15 gigas por un importe total de 64,73 euros y que vía telefónica, ésta los aceptó.

La empresa no desvirtúa estas manifestaciones por ningún medio probatorio y mantiene que las condiciones propuestas eran diferentes. Reconocen que han existido una serie de incidencias técnicas y que los descuentos ofrecidos no se han aplicado.

Constan en el expediente varios justificantes bancarios y entre ellos uno de junio de 2019 por importe de 201,40 euros,

La reclamante realiza varios abonos entre febrero y junio de 2019 que ascienden a 263,80 euros y la empresa le ha reintegrado la cantidad de 140,46 euros, por lo que resta a su favor la cantidad de 123,34 euros.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.