



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06914.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 06 de junio de 2022, 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:

El día 03/07/2020 se renueva el contrato con la mercantil que finalizaba el día siguiente y se ofrece una tarifa fibra más fijo por 26,99 € al mes IVA incluido que se acepta. El contrato estaba siendo grabado y empezaba el 07/07/2020 y sería de un año hasta el 07/07/2021. Pero las facturas que ha pagado son superiores a lo acordado y no se soluciona a pesar de las múltiples llamadas.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "la devolución del dinero que me han hecho pagar de más desde la factura de julio de 2020 hasta la factura de junio de 2021". En su escrito de fecha 10 de noviembre de 2021 refiere no resuelto el conflicto y añade: "unos días antes de que mi contrato finalizara el 07/07/2021 porque ante una llamada de ##### informándome que a las 12 de la noche de ese mismo día se renovarían la permanencia con ##### aumentando, además, la cuota en 20 €. Les dije que no estaba de acuerdo con eso y ellos me dijeron que cuando hay una incidencia y el cliente no está conforme con la compañía no es necesario mantener la permanencia y se permite la portabilidad". En su escrito de 10 de mayo de 2022 refiere: "Todavía no he recibido compensación por parte de ##### de todo lo que me cobró de más. El total que reclamo es 147 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras verificar en nuestro sistema los hechos descritos por el #####, queremos confirmar que hemos procedido a gestionar la anulación de la última factura emitida YI21-##### por valor de 150,32 € impuestos indirectos incluidos, ya que el compromiso de permanencia finalizaba unos días posteriores a la baja. El ##### se encuentra al corriente de pagos. En su escrito de fecha 4 de mayo y 12 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior."

Comunidad de Madrid

En su escrito de fecha 25 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "no disponemos de la oferta reclamada de 26,99€ impuestos indirectos incluidos, con fecha 3 de julio de 2020. Sí disponemos de un descuento de -13,75€ impuestos indirectos incluidos, con fecha 8 de julio de 2020, el cual se ha aplicado correctamente hasta agosto de 2021".

De la documentación aportada al expediente se ha podido comprobar:

1º El contrato aportado por la mercantil no está firmado por el reclamante.

2º El reclamante no aporta documentación de la oferta que refiere que se le realizó con fecha 03/07/2020 por importe de 26,99 € al mes. Sí se aportan recibos bancarios de 39,00 €, 40,70 € y 41,25 €.

3º La mercantil no aporta grabación de la contratación ni soporte duradero firmado por ambas partes.

4º La factura rectificadora YI21-#### no se aporta.

Por todo ello, este Órgano Arbitral, teniendo en cuenta las manifestaciones de la mercantil en su escrito de fecha 25 de mayo de 2022 en las que alega que ha procedido a gestionar la anulación de la última factura emitida YI21-#### por valor de 150,32 € impuestos indirectos incluidos, ya que el compromiso de permanencia finalizaba unos días posteriores a la desactivación, se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, ESTIMANDO PARCIALMENTE las peticiones del reclamante en el sentido de que operadora de telefonía anule la factura por el importe de 150,32 € y, en caso de que dicho importe haya sido ya pagado por el reclamante, deberá reintegrarle la mercantil dicha cantidad mediante ingreso al número de cuenta del reclamante, salvo que ya se haya realizado dicho ingreso.'

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 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.



Comunidad de Madrid

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.