



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08179.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , 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 del cargo por identificación de llamadas que han vuelto a facturar desde la factura del 16 de enero de 2021, tras la resolución de una **reclamación** anterior. Solicita la devolución del importe facturado desde la fecha indicada, y que no se vuelva a facturar porque le ofrecieron gratuitamente el identificador de llamadas para renovar el contrato. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha comprobado que en la oferta facilitada al cliente en abril de 2020 no consta que el servicio de identificación de llamadas fuera gratuito (adjunta copia del comprobante de la oferta). A través de una **reclamación** anterior se realizó el 21 de diciembre de 2020, una devolución mediante descuento en factura de 11,55 € sin impuestos, correspondiente a las cuotas del servicio "identificador de llamadas" tarifado en las facturas emitidas desde el 16 de abril de 2020 hasta el 16 de diciembre de 2020.

La parte reclamante contesta por escrito al que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no se cumple el contrato telefónico en el que la identificación de llamadas era gratis. Por lo que solicita que la empresa aporte la grabación telefónica de la contratación y solicita la devolución de 1,65 € + IVA desde la factura del 16 de enero de 2021 hasta la finalización del proceso.

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 aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y solicita que en el caso de disponer de documentación justificativa de la oferta indicada por el reclamante, le sea remitida.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante, al considerar que la empresa reclamada no ha aportado la grabación de la contratación por lo que no acredita que la oferta incluyera la gratuidad del servicio de identificación de llamadas. Además, habiendo ya reembolsado a la parte reclamante el importe facturado desde la fecha del contrato hasta diciembre de 2020 como consecuencia de una **reclamación** anterior ante la OMIC, debe abonar a la parte reclamante 42 € correspondiente al importe cobrado por el servicio "identificador de llamadas" desde la factura de enero de 2021 hasta septiembre de 2022.

Habiendo finalizado el compromiso de permanencia de la oferta y de acuerdo con las condiciones manifestadas por la empresa reclamada, que puede modificar las condiciones contractuales, la parte reclamante queda informada en este Laudo del coste del citado servicio, que podrá mantener activo con el correspondiente coste o solicitar su baja.

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.

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.