



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 12280.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de agosto de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

El 28 de junio de 2021 se renovaron los servicios contratados con ##### por un año y por un importe de 60 € aproximadamente para internet en casa, TV, teléfono fijo y dos líneas móviles. En julio se facturó correctamente y en agosto, septiembre y octubre el importe fue superior. La compañía refiere un error y a partir de octubre actualizarán los descuentos y me aplicarán además otro por Friends and Family.

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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "que me devuelvan los importes cobrados de más durante agosto, octubre y noviembre, en total 113,48 €". En su escrito de fecha 11 de marzo de 2022 refiere: "##### no soluciona el error de facturación que llevamos arrastrando los últimos seis meses, por lo que me veo en la necesidad de volver a pedir que me devuelvan la cantidad cobrada de más en la factura de febrero de 2022, siendo este 12,69 €. Me gustaría pedirles, por favor, asesoramiento para saber si puedo pedir una indemnización a #####, ya que me siento completamente estafada como clienta. Llevo con este problema desde agosto de 2021. Si ##### no termina de solucionar este problema de facturación, voy a tener que acceder a este recurso para reclamar los importes cobrados erróneamente cada mes. Adjunto última factura febrero 2022". Escrito de fecha 9 de agosto de 2022 y refiere: "Quedo conforme con las medidas que ha tomado ##### para solucionar los problemas de facturación, por lo que por mi parte queda resuelto".

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la #####, le comunicamos que con fecha de hoy hemos tramitado un abono por importe de 26,23 € (impuestos indirectos incluidos) para ajustar las facturas emitidas en"

Comunidad de Madrid

Ingresada en la cuenta bancaria de la ##### en los próximos días.

En su escrito de fecha 15 de julio de 2022, refiere: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la **reclamación** interpuesta por #####, nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y este Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la #####, le comunicamos que en referencia a su oferta comercial se ha realizado recálculo de las últimas facturas emitidas del 8 de marzo al 8 de junio de 2022. El resultado es un abono por importe de 50,27 € impuestos indirectos incluidos que será ingresado en breve en su cuenta bancaria.

El reclamante refiere en su escrito de fecha 9 de agosto de 2022: "Quedo conforme con las medidas que ha tomado ##### para solucionar los problemas de facturación, por lo que por mi parte queda resuelto". Por ello, este Órgano Arbitral recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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 al principio.