



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00006.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita, con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con los importes facturados. Con fecha 8/06/2017 contrató por 28 euros mes, impuestos incluidos y permanencia de un año. A partir de ahí, la cuota mensual sería de unos 50 euros. Recibió la primera factura por importe de 139,30 euros; detecta una serie de llamadas desde su fijo que no ha realizado. Solicita la devolución de la diferencia del precio acordado (28 euros); devolución del coste de las llamadas no realizadas y copia de la grabación del contrato realizada.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que excluye de arbitraje las reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, sms premium, pagos [REDACTED] números especiales, teléfonos de atención con numeración 118xx y de tarificación especial (prefijo 800); no obstante gestionarán la incidencia directamente con el cliente. La oferta indicada no es válida ya que no consta ningún registro, sello o justificación de las condiciones mencionadas por su parte; la activación de los servicios se ha efectuado conforme a los servicios contratados; no ha sido posible localizar la grabación. En deferencia hacia el cliente efectuaron sendos abonos, por la diferencia entre la cuota mensual cobrada y la ofertada en el momento de la contratación, por importes, impuestos incluidos, de 52,76 euros (27/11/2017); 54,16 euros (4/01/2018) y 52,16 euros (21/01/2018).

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; la oferta incluía fibra, fijo y móvil por 28 euros/mes; ante la imposibilidad de instalar fibra les instalaron un teléfono inalámbrico como fijo, un router y el móvil y en ningún momento le informaron que la cuota se la cambiaban a 45 euros. Ha estado reclamando por incidencias en cargos efectuados (cambios de precios en plan smart, modem usb y movilidad) y efectuaron modificación en dos facturas pero no en el resto. Solicitan grabación; el importe de 172,10 euros (por la diferencia mensual entre 45,21 euros y los 28 euros -10 mensualidades a 17,21 euros/mes-) y que las facturas que quedan por llegar, hasta cumplir el año, vayan con el importe correcto.

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 al no haber acreditado la compañía el importe por el que el Sr. Blanco manifiesta se le ofrecieron los servicios que contrató por lo que la reclamada deberá:

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

- **Aplicar el importe de 28 euros/mes durante los 12 meses ofertados** (desde factura de fecha 15/07/2017 a la de fecha 15/06/2018, ambas inclusive). Queda exceptuado de dicho importe los consumos y otros conceptos no incluidos en la tarifa contratada (secure net, llamadas a números especiales, internacionales, msn, pagos a terceros, etc.) que se incrementarán a dicho importe en el caso de efectuarse.
- Teniendo en cuenta los abonos realizados, **reintegrar al reclamante la cantidad pretendida de CIENTO SETENTA Y DOS EUROS CON DIEZ CÉNTIMOS (172,10)**, impuestos incluidos, por la diferencia existente en las diez primeras facturas, siempre y cuando consten abonadas por el cliente, dato que este Órgano Arbitral desconoce al no haber sido aportado acreditación de pago alguna.

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.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.