



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00281.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: cobro de mensualidad variante, cargos extras ya cancelados, múltiples cobros de gestión, mala gestión de facturación, mal trato personal, cobro de cuotas irrelevantes sin uso de servicio, múltiples contratos al mismo usuario, negación de cambios, mal producto. Solicita cancelar su contrato y mantener su número prepago.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 23 de febrero de 2018 que el cargo por gestión de cobro, contenido en las facturas de fecha 1/11/17 y 1/02/18 es correcto, ya que llegado a su vencimiento no se abonan las facturas.

Las líneas móviles se dieron de baja el 10 de enero de 2018 a petición del titular.

El 11 de enero de 2018 se tramitó la baja de la línea fija " 91012..." y se cambió la línea móvil " 654..." a prepago a petición del cliente.

A fecha actual, la cantidad pendiente de pago asciende a 35,5 euros- que se reconviene por la entidad- correspondiente a la factura emitida el 1 de febrero de 2018 ya que la empresa anula la cantidad de 81 euros de la factura de 3 de febrero de 2018, en relación al cargo por baja anticipada de la línea fija.

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 escrito de alegaciones para este acto de audiencia a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12 de abril de 2018 y se opone a la reclamación indicando que el cargo “gestión de cobro” de las facturas emitidas en noviembre de 2017 y febrero de 2018 es correcto ya que se genera cuando el cliente no paga las facturas a su vencimiento y la facturación emitida ha sido correcta.

Las líneas “652...” y “685...” se dieron de baja el 10 de enero de 2018 y el 11 de enero de 2018 la baja de la línea “91012...” y se cambió la línea “654...” a prepago, a petición del cliente.

A fecha actual solicitan reconversión del importe de 43,8 euros, pendiente de pago, correspondiente a la factura emitida el 1 de marzo de 2018.

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 del solicitante debiendo la empresa cancelar de contrato y mantenimiento de la línea de pago, habida cuenta del ofrecimiento y manifestaciones que realiza la empresa por escrito, en las que informa que las líneas contratadas: “91012..” “652...”, “685...” se dieron de baja el 11 de enero y 10 de enero de 2018, respectivamente y se pasó a prepago la línea móvil: “654...”.

Se desestima la reconversión solicitada por Orange, debiendo **anular** la empresa la cantidad total de **43,80 euros**, por la factura emitida en fecha 1 de marzo de 2018 ya que no constan debidamente acreditados los cargos a los que se refiere la misma, en concreto compromiso de permanencia para la línea “652..” y el concepto FlexiGB Love2.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

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.