



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00816.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de la controversia puede resumirse en que en julio de 2017 canceló la domiciliación de los pagos de [REDACTED] Fibra Internet y teléfono fijo. Mediante transferencia bancaria canceló los recibos posteriores del mes de agosto, septiembre y octubre y el mes de noviembre por vía telefónica con la tarjeta de débito VISA. En diciembre le cortaron el servicio porque según la compañía debe el mes de agosto, dicen que la factura aparece impagada, aunque fue cancelada en dos oportunidades. A día 7 de febrero de 2018 está sin servicio. Solicita que eliminen del sistema la factura impagada de agosto y que le devuelvan el servicio. Ha pagado todas las facturas y exige una recompensa por los daños ocasionados.

La parte reclamada ha formulado alegaciones por escrito, manifestando que la factura pendiente de abono de fecha 12-07-2017, por importe de 53,03 euros (impuestos incluidos) fue devuelta por la cliente, por lo que, tal y como se establece en la cláusula 18.1.2 de las Condiciones Generales de Contrato: "Transcurridos más de 30 días desde la presentación al cliente de la factura correspondiente a los servicios fijos, [REDACTED] podrá, previo aviso al cliente, suspender temporalmente el servicio fijo impagado. [REDACTED] restablecerá el servicio en un plazo de entre 24 y 72 horas desde que el importe debido haya sido pagado."

La factura de fecha 12-12- 2017 de 32 euros (impuestos incluidos) fue devuelta por la cliente y posteriormente abonada con tarjeta de crédito con fecha 24-01-2017.

Con fecha 18-12-2017 se realizó un ajuste en la factura pendiente de abono de fecha 12-11-2017 por importe de 24,20 euros (impuestos incluidos) correspondiente al cargo por gestión de cobros, restando un importe pendiente de pago que ascendió a 28,83 euros (impuestos incluidos), que la cliente abono con tarjeta de crédito de 12-02-2017.

La línea [REDACTED] cursó la baja a petición de la cliente con fecha de 13-02-2018, por lo que no es técnicamente posible su reactivación.

A fecha de 22 de marzo de 2018 existe un importe pendiente de abono en los servicios de ADSL que asciende a 24,20 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de fecha de 12-02-2018.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Celebrada la audiencia escrita el 13 de junio de 2018, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiéndose reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante, por cuanto revisada la facturación y visto el ajuste realizado por la misma operadora la misma es correcta, debiendo la reclamante pagar únicamente, por los servicios de ADSL, la factura de fecha 12-02-2018 de 24,20€ y de fecha 12-03-2018 de 1,57€, que sumadas dan un total de 25,77€ (impuestos incluidos), toda vez que comprende el consumo realizado con anterioridad a la baja del servicio.

No es posible a día de la fecha la recuperación del servicio, toda vez que la línea [REDACTED] cursó baja, no quedando acreditado si se procedió a la misma a solicitud del cliente o por impago.

Respecto a la solicitud de indemnización económica la mercantil está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, limitando la oferta de adhesión, entre otras, a "Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos", por lo que, para la satisfacción de su pretensión en esta materia, deberá acudir a la vía judicial.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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