



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00874.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de julio 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:

le ofrecen un contrato de fibra añadido a su contrato móvil en fecha . Cuando llegó el momento quisieron instalarle ADSL en vez de fibra y llama a la empresa [REDACTED], quienes indican que es lo que tiene contratado. Se niega a ello, ya que con anterioridad tenía fibra, indicándole que tenía un coste de instalación. Anula el contrato y quieren cobrarle 100 euros por incumplimiento. Solicita grabaciones de estas conversaciones. Solicita anulación del contrato , de cualquier deuda y de listas de impagados.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 11 de junio de 2018 y se opone a la reclamación. Indican que se ha escuchado la grabación de la contratación del servicio combinado y efectivamente se tramitó ADSL, por eso la empresa anula la única factura emitida por esta parte(agosto 2017) el importe de 103,97 relativa al servicio de ADSL.

En cuanto a la permanencia del terminal, no se recoge información de descuento en la grabación, por lo que se anula el compromiso asumido y se anula la factura de 2017 por importe de 91 euros.



Comunidad de Madrid

El cliente mantiene pendiente de abono la cantidad de 66 euros por la parte móvil, tras el uso de los servicios de octubre y noviembre de 2017, así como de la diferencia de agosto de 2017.

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 solicitante debiendo **abonar la cantidad total de 66 euros** correspondiente al importe de las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2017 así como una parte proporcional de la emitida en agosto de 2017.

La empresa ha manifestado que el usuario tiene pendiente de abono dichas facturas, no habiendo desvirtuado esa afirmación el interesado.

Se comprueba la utilización de servicio de línea móvil y realización de llamadas desde número [REDACTED] en esos periodos y se debe respetar el importe de la cuota de su tarifa "la infinita", reflejada en sus grabaciones, y acordes con lo reflejado en su factura.

No obstante verificado el contenido de las grabaciones de la contratación verbal efectuada y que aporta la empresa, **se debe anular** de la factura emitida en agosto la parte correspondiente a incumplimiento de permanencia y parte de cuota correspondiente a fijo y ADSL (**103,97 euros**) y, la factura íntegra emitida en diciembre de 2017, relativa al concepto de "incumplimiento permanencia" de la venta del terminal (**91 euros**) ya que no consta información ni aceptación de estos conceptos y cargos.

Una vez abonada la citada cantidad, la empresa realizará cuántas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiere ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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