



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01901.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 02 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 que se contrató telefónicamente una oferta que no se ha cumplido de 40€/mes durante los seis primeros meses y de 50€ las restantes. La compañía le ha enviado un contrato sin firma que no es lo que contrató y no le han enviado la grabación del contrato que solicitó. Solicita que no le reclamen dinero y no verse incluido en ninguna lista de impagados.

La parte reclamada alega que las facturas son correctas y aplica, en garantía de calidad, un abono de 60,26€ impuestos indirectos incluidos, correspondiente a los dos cargos por Desplazamiento Técnico de la factura del 22 de octubre de 2017, abono que se ha utilizado para minorar el imprevisto pendiente de pago que presenta la cuenta, quedando pendiente de pago 69,10€ impuestos incluidos. Adjunta contrato y oferta comercial.

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.

Celebrada la audiencia escrita el 2 de julio de 2018, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo la parte reclamada presentado sus alegaciones mediante el escrito de fecha 6 de junio de 2018 y reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

La parte reclamante presenta sus alegaciones mediante escrito de fecha 26 de junio de 2018 reiterándose en sus anteriores manifestaciones, que constan por escrito en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto analizada la documentación obrante en el expediente, no ha podido acreditarse en el mismo que el operador disponga de una promoción con las características a las que alude el reclamante. Debiendo en consecuencia el **reclamante**, atendiendo a la reconvencción formulada por la empresa reclamada, **pagar la deuda que mantiene y que asciende a 69,10 euros, impuestos indirectos incluidos**.

Una vez que la reclamante haya **abonado la deuda**, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la **exclusión** de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

Informar al reclamante que, de conformidad con la legislación aplicable, el retraso en el pago de un recibo telefónico durante un período superior a un mes puede dar lugar a la **suspensión** temporal del servicio. Para recuperar el servicio suspendido se deberá abonar la cantidad pendiente. Transcurridos dos meses desde la suspensión de la línea sin que se haya producido el pago, el operador podrá **interrumpir definitivamente** el servicio, dándole de baja.

Así mismo, revisada la factura comprensiva del cargo por **gestión de cobro** de 20 euros, no habiendo acreditado el reclamante la fecha de pago de la factura emitida generadora del referido recargo, no se detecta afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyendo que la factura es correcta y conforme, permitiendo la normativa aplicable **repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo**, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

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