



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03566.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de diciembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el cobro indebido de cargos por importe de 67,5757 euros. Devolvió el recibo de la última factura por importe de 82,32 euros , y solicita que le resten el importe reclamado, pagando en consecuencia a la empresa 14,7443 euros. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos y copia de las facturas.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha devuelto la cantidad de 36,30 euros de Pagos a Terceros, se trasladará la información al proveedor de contenidos quedando a disposición de este la opción de tomar las condiciones que considere necesarias. Se ha realizado también un abono de 5,60 euros de la cuota mensual de TV Total que figura en la factura de 24 de abril de 2018. La reclamante adeuda 137,76 euros de las facturas de 22 de abril y 22 de mayo de 2018, sobre la que formula reconvención. Adjunta copia de las facturas.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados y manifiesta que quedan pendientes 19,8774 euros, que la factura por importe de 59,17 euros se pasó el recibo bancario por importe de 64,18 euros (adjunta fotocopia de la cartilla bancaria). En cuanto a la última factura, deben cobrar la parte proporcional de los servicios hasta la fecha de baja, y en cuanto a la instalación de fibra no hubo tal porque se aprovechó la que ya tenía de , y lo único que instaló fue el decodificador y el router que era gratuito.

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 aporta escrito en el que reitera la reclamación.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que la tarifa Máxima Velocidad 200 MB adicionales activada en la línea móvil dispone del servicio +Megas, servicio que permite al cliente navegar a máxima velocidad una vez consumidos los Mb de su tarifa



Comunidad de Madrid

contratada. En las facturas de 22 de marzo, 22 de abril y 22 de mayo de 2018 se generan los cargos Maxima Velocidad 200 Mb Adicional al haber superado la línea los 500 Mb de navegación incluidos en su tarifa. La reclamante adeuda 137,76 euros, deuda sobre la que formula reconvencción.

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 de la parte reclamante, al considerar que los servicios reclamados están activados por defecto, que la parte reclamante al tener conocimiento de su facturación a través de la primera factura, reclamó y solicitó su desactivación, reflejando las facturas numerosas llamadas al servicio de atención al cliente, habiendo tramitado la empresa reclamada únicamente la desactivación del servicio de identificación de llamadas realizando el correspondiente ajuste en la facturación desde la fecha de desactivación, que la empresa reclamada no ha justificado el cargo por instalación de fibra de la factura de 22 de mayo de 2018 habiendo manifestado la parte reclamante que la instalación ya estaba realizada por su anterior operador, y que las últimas cuotas de los servicios han sido prorrateadas hasta la fecha de baja. En consecuencia, la deuda por importe de 137,76 euros se rectifica a 37,47 euros.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada debiendo abonar la parte reclamante 37,47 euros.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación por la facturación de Pagos a Terceros al estar excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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 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.



Comunidad de Madrid

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.

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