



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03992.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 29 de enero de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 en diciembre de 2017 le ofertaron la tarifa Morada 50 por 41 euros mensuales que acepta y las facturas superan los 80 euros. Tras varias reclamaciones sin solución se da de baja en mayo y devuelve el recibo bancario de 115 euros, y como le suspendieron el servicio se dio de alta en otro operador y le siguen cobrando. Solicita que le envíen el contrato y las facturas de 2018, que no apliquen ninguna penalización porque fue [REDACTED] quien incumplió el contrato, pagar la última factura no por 115 euros sino 46 euros, que no se le incluya en registro de morosos y que le faciliten una dirección para la entrega del router.

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 reclamada aporta escrito al que adjunta copia de los contratos y facturas, de los que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio se activó el 5 de diciembre de 2017 y solicita la portabilidad de la línea móvil el 22 de mayo de 2018, manteniendo el alta de la parte fija e internet, que se cursa la baja el 30 de agosto de 2018 por deuda reiterada. Se adjuntan contratos con indicación de los compromisos de permanencia adquiridos. El 23 de mayo de 2017 adquirió un terminal Samsung Galaxy J7 con un compromiso de permanencia de 24 meses. Además en la factura de junio se realiza un cambio de tarifa a una superior, pero siendo inferior que la de la contratación inicial que era la Sinfin 8 Gb por lo que se genera un incumplimiento de permanencia por dicho cambio. Se han emitido cargos por costes de gestión por impago y por restablecimiento del servicio. Se ha anulado la deuda por importe de 67,54 euros correspondiente a la parte proporcional desde mayo que se portó la línea hasta agosto de 2018. La reclamante adeuda 240,11 euros, deuda sobre la que formula reconversión. Aporta facturas emitidas desde el 1 de enero de 2018 hasta el 1 de octubre de 2018.

La parte reclamante aporta escrito manifestando su disconformidad con el escrito de la empresa, sin formular alegaciones ni contestar a la reconversión formulada por la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

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

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 haber aportado la empresa reclamada la copia de la facturación y contratos solicitados que le han sido trasladados a la parte reclamante, y haber anulado la empresa reclamada la parte de la deuda correspondiente a la cuota de la línea móvil desde la fecha de su portabilidad. Se desestiman el resto de las pretensiones al haber justificado la empresa reclamada los cargos facturados mediante la aportación de los contratos que reflejan los compromisos de permanencia adquiridos y la correspondiente penalización en caso de incumplimiento, haberse realizado cambios de tarifa incumpliendo los compromisos de permanencia, ser correcto el importe de la cuota facturada de acuerdo con la oferta comercial con la aplicación del descuento promocional, incluir las facturas otros cargos y servicios no incluidos en la tarifa reclamada que incrementan el importe de la facturas, y ser correctos los cargos por impago y rehabilitación del servicio de acuerdo con las condiciones contractuales.

ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de **240,11 €**, que la parte reclamante debe abonar, correspondiente al importe de las facturas emitidas desde mayo hasta septiembre de 2018 que suman un total de 307,65 € de los que se han restado 67,54 € de la cuota de la línea móvil desde la fecha de su portabilidad, que da como resultado la citada cantidad de 240,11 €.

La factura de 1 de octubre de 2018 por importe de 134 € es correcta de acuerdo con la motivación expuesta, desconociendo este órgano arbitral si ha sido abonada o no por la parte reclamante al no constar en el expediente ningún documento de pago, ni haber sido incluida en la reconvencción formulada por la empresa reclamada.

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.