



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04110.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de diciembre 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: disconformidad con la facturación respecto de lo contratado. Solo están conformes con el primer recibo, correspondiente a febrero de 2018. Además no les dan la baja del fijo que tenían con [REDACTED] y han estado pagando a ésta y a [REDACTED] varios meses.

Según tarifa contratada debían haber pagado desde febrero hasta mayo, un total de 196,72 euros (62,95 euros al mes) y 7,87 euros de febrero, y en cambio han pagado 235,45 euros.

No tienen firma legible del contrato.

Se vió en la obligación de asumir permanencia por disconformidad en lugar de instalación del router.

Ante estos cobros indebidos y otras incidencias informan que quieren cursar la baja.

Solicita que le devuelvan el dinero cobrado de más y el dinero pagado a [REDACTED], por no haber gestionado la baja del fijo y fibra y que no vuelvan a cobrarle más de los 62,95 euros contratados.

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 mediante escrito de fecha 3 de diciembre de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que a fecha de audiencia la cantidad que tienen que reintegrarle es de 174,05 euros.



Comunidad de Madrid

Aporta todos los pagos realizados y las facturas a que se corresponden.

Solicita que la empresa gestione su baja en [REDACTED] sin que se le aplique ningún tipo de penalización y todo fue contratado el día 10 de febrero con permanencia de 12 meses para repetidor wifi gratuito.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2018 y expone la compañía ha informado a la Compañía [REDACTED] para que realice devoluciones correspondientes a su facturación.

El acuerdo comercial con [REDACTED] en fecha 10 de febrero de 2018 consistía en fibra 150/150 + línea por importe de 47,95 euros por doce meses y descuento de 5 euros por 24 meses, pack ahorro línea móvil " 6055..." 0 euros durante doce meses y pack navega 250 min.3GB asociado a línea " 65358...", sin cifrar importe.

En fecha 19 de febrero de 2018 se contrata servicio [REDACTED] por importe de 14,95 euros.

En fecha 27 de marzo de 2018 se contrata tarifa plana por importe de 5 euros .

El cliente disfruta de la promoción ofertada y se ha hecho un ajuste de 33,16 euros y 7,36 euros a dos facturas abonadas, devolviéndose como descuentos en factura

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 reclamante debiendo la entidad **reclamada reintegrarle la cantidad total de 174,05 euros** correspondiente a la diferencia de cuota cobrada por los servicios de internet fibra 150/150 + línea, pack ahorro Jazzmóvil 0 +1 GB asociado a la línea móvil 6055..., pack navega 250 min 3GB asociado a línea móvil 6535...y servicio [REDACTED] cine y series, y la cuota acordada (en total 62.90 euros) entre febrero y noviembre de 2018.

Se debe mantener la citada cuota: 62,90 euros durante 12 meses (hasta 10 de febrero de 2019).

Si el cliente quiere solicitar la baja de los servicios, debe ser él quién gestione la misma, sin que la empresa imponga penalización por compromiso de permanencia al no constar el mismo debidamente documentado.

Respecto a la devolución correspondiente a la facturación emitida a [REDACTED], manifiesta la compañía que se ha informado a la misma para que las realice, por lo que si a fecha de recepción de este laudo no se hubieren llevado a efecto, las realizará la empresa reclamada sin perjuicio de que luego realice ajustes con [REDACTED] necesarios.

Aporta el reclamante un contrato manuscrito firmado por el usuario en fecha 10 de febrero de 2018, en el que se hace constar las condiciones reclamadas, no acreditando la empresa diferentes contratos firmados por el reclamante.



Comunidad de Madrid

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 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.