



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04250.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 02 de marzo de 2018 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 la disconformidad con la facturación del servicio de identificación de llamadas que no se le cobraba desde el principio del contrato en octubre de 2014, hasta que el 1 de enero de 2017 se le empieza a facturar. Durante enero y febrero de 2017 contactó con el servicio de atención al cliente, como se puede comprobar en las facturas, y no le aclaran nada, ni le aportan la grabación de la contratación ni le envían el contrato. Solicita el contrato, aclaración de lo sucedido, que vuelva a ser gratuito el servicio y una compensación satisfactoria por los daños y perjuicios. Aporta facturación del año 2016 y 2017.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio de identificación de llamadas fue desactivado el 13 de febrero de 2017. Se realizó una devolución de 3,87 euros impuestos incluidos, en relación a los cargos facturados por el servicio de indentificación de llamadas desde la factura de 1 de enero de 2017 hasta la factura de 1 de marzo de 2017, que quedó reflejada como descuento en la factura de 1 de marzo de 2017. Adjunta factura y copia de la grabación de activación de la línea fija. Manifiesta que no entra a valorar la indemnización solicitada por el cliente. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 manifestando que nunca le facilitaron copia de la grabación de la activación, que fue él mismo quien solicitó la desactivación del servicio de identificación de llamadas al comprobar que se lo cobraban indebidamente pues lo tenía gratuito desde su contratación en octubre de 2014.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y declara que el reclamante adeuda 97,50 euros correspondiente a la factura de 1 de febrero de 2018.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante en cuanto que la empresa reclamada ha aportado la grabación de la contratación que se le adjunta con la notificación del laudo. Desestimar el resto de las pretensiones al considerar que las condiciones contractuales pueden ser modificadas si bien deben ser previamente comunicadas al titular así como el derecho a resolver el contrato sin penalización, circunstancia que la empresa reclamada no ha acreditado por lo que debería abonar las cantidades facturadas por el cargo reclamado hasta que el reclamante fue informado, y habiendo solicitado el reclamante la baja del servicio de identificación de llamadas y la empresa haberle abonado mediante descuento en factura las cantidades facturadas, no proceden más abonos ni la activación gratuita del servicio.

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.

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.