



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04336.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Denuncia pésima atención, no recibe las facturas para poder pagarlas. Cortes de teléfono sin previo aviso. No puede hablar con atención al cliente, no puede hablar con reclamaciones. Solicita todas sus facturas y todos sus pagos, día e importes y que retiren permanencia para poder cambiar de compañía lo antes posible. Solo ha recibido una factura.

La empresa en fecha 16 de noviembre de 2017 presenta un escrito en el que manifiesta que la reclamante activó un servicio en la modalidad de pack de ahorro internet máxima velocidad en fecha 29 de marzo de 2017 asociado a un número fijo y el móvil finalizada en "136".

Informa en orden cronológico los cargos emitidos y los pagos realizados desde la factura de abril, mayo, junio, y abono realizado el 14 y el 28 de junio de 2017. La factura devuelta el 8 de julio, 8 de septiembre y 8 de septiembre y 8 de octubre de 2017.

En fecha 10 de junio, 14 de agosto y 9 de septiembre de 2017 se suspenden las líneas del abonado por los impagos mencionados anteriormente.

Se ha procedido al envío de nuevo de todas las facturas en formato papel.

Aclaran que la contratación inicial de los servicios realizada, llevaba aparejado el mantenimiento de un periodo de 12 meses. La cliente se encuentra al corriente de pagos en su compañía

El Colegio 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 no comparece ni presenta alegaciones por escrito para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito presentado el 31 de enero de 2018 reiterando el contenido del presentado con anterioridad.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, en relación a la solicitud formulada para que la entidad reclamada remita en papel todas las facturas emitidas entre abril de 2017 y fecha de recepción del presente Laudo. (Adjunto al presente se remiten desde abril a noviembre de 2017) La Operadora, enviará aquellas que sean posteriores a noviembre de 2017, ya que la entidad reclamada afirma en sus alegaciones que con fecha 24 de julio de 2017, se modificó el formato de envío de facturas en papel.

No procede retirar la permanencia solicitada sin cargo alguno por este concepto, ya que la reclamante asume con su contratación el compromiso de mantener la tarifa elegida durante un periodo de doce meses siguientes a la firma del contrato(29 de marzo de 2017).En caso de querer cambiar de compañía antes del citado periodo, deberá ajustarse a los importes de penalización previstos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES,



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

