



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04744.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con los importes reclamados. Cambió de compañía y le exigen una penalización por permanencia por un descuento de fidelización que dicen habían hablado con ella en octubre de 2017, justo cuando estaba tramitando el cambio. Tiene una discapacidad auditiva por lo que es imposible que lo hiciera por teléfono y si se lo han mandado por correo, ella no tiene constancia de ello. Le están reclamando unas deudas del año 2018. Solicitó la baja el 14/02/2018. Ella asume los pagos que le exigen antes del 14/02/2018 del teléfono fijo pero no los cargos de despues.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que con posterioridad a la contratación inicial, con fecha 9/10/2017 se realizó un cambio a la tarifa Pack Ahorro Internet Fibra 50/50+ llamadas en la línea fija, con un compromiso de 12 meses y aceptó descuento del 40% sobre la cuota de la línea fija, con un compromiso de permanencia de 12 meses o en su defecto el pago de 101,14/155,76 euros, exento de impuestos. Causó baja el 14/02/2018 sin haber finalizado el compromiso de permanencia. Se ha realizado ajuste de 199,40 euros, exento de impuestos una vez comprobada la correcta recepción de los equipos FTTH y TV. El importe pendiente de pago ascienda a 149,15 euros, impuestos incluidos por la devolución de las facturas de fechas 20/02 y 20/03/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde su pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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** la pretensión de la reclamante toda vez que la compañía no acredita el importe de 101,14 euros, exento de impuestos, que ha facturado en concepto de "penalización incumplimiento de permanencia en adsl" en factura de fecha 20/03/2018, careciendo de valor probatorio, en la reclamación que nos ocupa, el documento aportado toda vez que no figura destinatario al que se dirige ni fecha de envío. Por ello, no existiendo consumo efectuado, **la reclamada deberá anular la cantidad de CIENTO CUARENTA Y NUEVE EUROS CON QUINCE CÉNTIMOS** (149,15 euros), impuestos incluidos, sobre la que ha formulado reconvencción, por las facturas de fechas 20/02 y 20/03/2018 que constaban pendientes de pago.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

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.

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.

Previa 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.