

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04993.4/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de noviembre de 2019 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:

Tras casi dos meses con [REDACTED] se dan de baja porque se comprometieron en las grabaciones a una serie de cuestiones y no se hicieron. Solicitan la copia de grabaciones, pero nunca las han facilitado. No está conforme con los conceptos que [REDACTED] le cobra por penalización (99,46 euros) y el resto de conceptos asociados por 140,55 euros de la factura J681032507. No se niega a abonar el consumo realizado. Por ello pide regularización de las facturas y abonar solo el consumo, anulando las cantidades correspondientes a la penalización. En la grabación quedó constancia de que no tendrían permanencia. Cantidad que reclama, 239 euros.

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 noviembre de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. La empresa reclamada iba a responsabilizarse de dar de baja el número con su anterior compañía y no lo hizo y pagaron por un servicio que no recibían. Además abonaron lo que faltaba de un pago aplazado por la compra del terminal móvil aunque debía ser aplazado.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 25 de octubre de 2019, informando de la contratación inicial realizada el día 22 de enero de 2019, que conllevaba un compromiso de mantener la tarifa elegida durante 12 meses. El día 27 de febrero de 2019 se da de baja y aunque no había finalizado su compromiso la empresa por deferencia comercial, realiza un ajuste por importe de 140,55 euros correspondiente al cargo por baja de la línea fija y ha anulado un importe de 99,46 euros correspondiente a los cargos por baja en líneas móviles. Tras las anulaciones, existe un importe pendiente de pago de 77,29 euros, correspondiente a la devolución de las facturas de marzo y abril de 2019. Se solicita que se acuerde el pago de esta cantidad.

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 **DESESTIMAR** la pretensión del solicitante y **ESTIMAR** la reconvención de la empresa, **debiendo abonar el usuario la cantidad total de 77,29 euros.**

Examinada la facturación objeto de controversia se comprueba que la compañía anula los cargos relativos a “*activación por baja anticipada del servicio*” debiendo abonar el usuario de las facturas emitidas el 20 de febrero y el 20 de marzo de 2019, los importes correspondientes a pack de servicio y consumo realizado hasta el día 27 de febrero de 2019, en que se cursa la baja con la empresa reclamada y que el usuario no tiene inconveniente en abonar, tal y como manifiesta en sus escritos.

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



Comunidad de Madrid

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.