



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05007.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de enero 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: el 27 de julio de 2018 cursa la baja de su contrato de fibra por cobros superiores a los contratados, con el cual no tenía compromiso de permanencia, como así lo atestigua la web. Los operadores le dicen que tiene compromiso de 160 euros porque se había cambiado de ADSL a fibra. El cambio se hizo porque [REDACTED] se puso en contacto con él y le dijeron que no tenía contraprestación. Puso una incidencia el 27 de julio y no recibe contestación pidiendo grabaciones que no se remiten. Le informan además que recibiría un abono del día 1 de agosto de 2018, que fue efectivo. Solicita baja de los servicios contratados y devolución de importes abonados a partir de su primera llamada, donde pide la baja. Además de todas las facturas o acceso a área personal.

La empresa manifiesta en fecha 10 de septiembre de 2018 que el reclamante no mantiene activo el servicio [REDACTED] fibra 500 MB y que no consta ningún cargo generado por penalización referente a la baja efectiva del servicio.

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 presenta alegaciones para acto de audiencia indicando que reclama la diferencia económica entre darse de baja de los servicios el 27 de julio y fecha baja 21 de agosto. No dispone de la factura. Solicita asimismo la tarificación doble desde el cambio de ADSL a fibra por importe de 41,94 euros. Quiere que le anulen facturas posteriores a la baja hasta el mes de octubre y acceder a sus facturas, o área de usuario.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece mediante escrito de fecha 21 de diciembre de 2018 y señala que el servicio fibra 50MB, fue dado de baja a petición del cliente el 20 de agosto de 2018 y que no se aplica ningún cargo por cancelación de compromiso.

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 66,21 euros** correspondiente:

- al ajuste de facturación que procede, entre el día 8 y 20 de julio de 2018 (24,27 euros)- momento en que se cursa la baja de los servicios del reclamante, tal y como la empresa reconoce por escrito. Todo ello tomando en consideración el periodo de facturación aplicable al usuario, según se verifica en la factura que incorpora la empresa al expediente.

- al reintegro de la doble tarificación (41,94 euros) llevada a cabo por la empresa, según se comprueba en los recibos emitidos entre junio y septiembre de 2018 y que el reclamante incorpora al expediente.

Se debe anular cualquier otro cargo emitido hasta octubre de 2018 por este mismo concepto.

No procede ningún cargo asociado a cancelación de compromiso, tal y como la empresa reconoce por escrito, debiendo la entidad remitir al interesado copia de las facturas emitidas hasta su baja efectiva con la misma (20 julio de 2018), o si fuera viable facilitar acceso a su área de cliente hasta ese periodo.

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.



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, 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.