



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05119.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril 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 el incumplimiento de los productos y servicios contratados, falsificación de su firma en el parte de instalación, negación para tramitar el desistimiento y para enviar el contrato, bloqueo de su cuenta de usuario en internet, y el bloqueo de su línea fija que no le permite volver a su operador. Solicita que le permitan volver a su antiguo operador, y la anulación de las facturas de un servicio que no ha tenido.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se procede a anular los importes correspondientes al compromiso de permanencia incumplido. En la factura de 8 de octubre de 2017 viene reflejado la parte proporcional de la cuota mensual, según su ciclo de facturación más la cuota mensual del mes anticipado. Se realizó un abono de 9,29 euros por la cuota mensual de la línea móvil de la citada factura, que fue devuelta por la entidad bancaria. El reclamante adeuda 80,88 euros, cuya reconvención solicita.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando su reclamación y manifestando que contrató el 28 de septiembre y no obtuvo copia del contrato hasta el 2 de noviembre, cuando ya habían girado dos facturas que reclamó porque no tenía que ver con las condiciones del contrato. No tiene constancia del abono de 9,29 euros, y no tiene acceso a la web de clientes. Sí le consta el abono de 125,61 euros el 19 de diciembre de 2017, y otros de 24,77 euros y 10,45 euros el 10 de enero de 2018. Le ha llegado una factura de 5,03 euros en la que se indica un saldo pendiente de pago de 267,27 euros, que nadie ha podido explicarle. La factura de 8 de noviembre de 2017 fue adeudada en cuenta el 20 de noviembre. Finalmente reitera la falsificación de su firma en el parte de instalación.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 del reclamante, al considerar que no existe compromiso de permanencia, que la empresa reclamada ha realizado abonos por un importe total de 160,83 €, que en la factura de 8 de noviembre de 2017 todos los servicios facturados reflejan consumo, y que tras el abono realizado por la empresa de 9,29 €, el importe inicial de 90,17€ de dicha factura se reduce a 80,88€. En cuanto a la factura de 8 de enero de 2018 por importe de 5,03 € de la línea fija que refleja consumo se considera correcta. En el supuesto de que la línea fija continuara activa a nombre del titular, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para que se tramite su portabilidad al operador al que el reclamante presente su solicitud.

ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de **80,88 €**, que el reclamante debe abonar, de no haberlo hecho al día de la fecha.

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. 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 20 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.