



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05369.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 08 de marzo de 2018 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: reclama por recobros de servicios reiteradamente que ni usa ni tiene contratados, como internet. La empresa lo reconoce con un abono de 16,47 euros, pero en otra factura le vuelven a cobrar 34,7102 euros de internet, que no usa.

Solicita la baja inmediata por no tener contratados estos servicios.

La empresa mediante escrito de fecha 11 de enero de 2018 presenta escrito de alegaciones explicando que el cliente activó para su línea móvil terminada en "217" la tarifa "Ardilla 4", que no tiene acceso de datos gratuitos y en fecha 18/03/17 vincula esta línea a un terminal Smartphone que permite acceso de datos, por lo que al cambiar la tarifa a "Esencial" - que tiene acceso de datos gratuitos-, se estuvieron realizando conexiones el 11 de abril de 2017 sin coste alguno, hasta que con fecha 7 de julio de 2017 el cliente vuelve a cambiar a tarifa "Ardilla 4".

La línea consta dada de baja por portabilidad con fecha 4 de septiembre de 2017.

Se verifica la línea objeto de controversia y no se detecta incidencia alguna en la facturación.

A fecha de ese escrito, el cliente mantiene una deuda que asciende a 93,37 euros correspondiente a las facturas de 26 de septiembre y 26 de octubre de 2017, cantidad por la que formulan reconvención.

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 escrito de fecha 3 de marzo de 2018 y manifiesta que la empresa tendría que haberle informado por escrito de que estaba consumiendo internet y de sus costes.

Cuando reclama los meses de abril, mayo y junio dicen que ha habido incidencias y que se abonaran 16 euros en julio. Ya no le hacen caso limitándose a decir que las facturas son eso.

No tiene que pagar los 93,27 que le reclaman porque le explican en tienda que 67,27 es penalización que no tiene que pagar porque le cortaron el servicio a primeros de agosto.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para este acto de audiencia en fecha 6 de marzo de 2018, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Ambas partes han sido notificadas de la continuación del procedimiento arbitral de conformidad al señalamiento y emplazamiento realizado en fecha 16 de febrero de 2018, no mostrando disconformidad al respecto, tras lo cual y previa deliberación, el órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD:

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 y **PARCIALMENTE** la reconvencción formulada por la empresa reclamada, debiendo **abonar el reclamante la cantidad total de 38,23 euros**, correspondiente a consumo del periodo y cuota de dispositivo a plazos de la factura emitida por la empresa el 26 de septiembre de 2017.

Se debe **anular** de la misma el resto de cargos "cuota tarifa último mes" y "cargo por condiciones de tarifa" ya que no se ha acreditado por la empresa el cambio de condiciones a los que alude en sus manifestaciones.

Aporta el reclamante el ingreso de la cantidad de 26 euros correspondiente a la factura emitida el 26 de octubre de 2017 por el cargo "*cancelación venta a plazos terminal* **Rise 31 Negro**"

La empresa manifiesta en sus alegaciones que la línea del reclamante (654387217) consta dada de baja por portabilidad en fecha 04/09/17.

Una vez abonado el importe señalado por el reclamante, se considerará a éste al corriente de pagos con la entidad reclamada.



Comunidad de Madrid

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

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 al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.