



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05481.4/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

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:
Ha contratado el servicio con fibra óptica y línea fija con llamadas ilimitadas on line(por operadora) y con una oferta de unos 43 euros al mes durante seis meses y después por 63 euros, con contrato sin permanencia. Le vienen facturas con importes superiores, le han cortado el servicio y además no le mandaron las facturas a su correo personal y no está enterado de los avisos a tiempo. Le cobran las facturas como si fueran dos servicios separados y le cobran servicios extras que no había solicitado.
Por todo ello quiere darse de baja y prescindir de los servicios. El contrato nunca lo había firmado físicamente.

La empresa mediante escrito de fecha 9 de enero de 2018 presenta alegaciones indicando que el 27 de febrero de 2017 contrató el pack Love sin límites para una línea móvil una fija y fibra 50MB + línea + llamadas+ un bono de 1000 minutos de fijo a móvil gratuito 24 horas al día para la línea fija y un compromiso de 12 meses, con una cuota de 63,95 euros y el 20% de descuento durante 4 meses a partir de la segunda factura. La línea móvil está activa desde el 27 de febrero de 2017 y compromiso que finaliza el 27 de febrero de 2018 y la línea fija se activó el 9 de marzo de 2017 con compromiso hasta marzo de 2018.

Se revisa la facturación de ambos servicios y la suma total de las cuotas de ambas líneas es la reflejada en la oferta.

Se comprueba que hay consumo en llamadas especiales, mensajes y llamadas internacionales y servicios a terceros [REDACTED] descarga de aplicaciones de juegos, música etc) que no están incluidos dentro de las cuotas de las tarifas contratadas.

No se ha recibido solicitud de bloqueo de los servicios [REDACTED], por parte del cliente, durante el periodo que han sido utilizados, no obstante éste se encuentra bloqueado desde el día 29 de septiembre de 2017.



Comunidad de Madrid

En la actualidad el cliente tiene pendiente un importe de pago de 149,87 euros de las facturas de septiembre a noviembre de 2017 de la línea móvil y 45,71 euros de las facturas de septiembre a noviembre de 2017, formulando la empresa reconvención sobre el total que asciende a 195,58 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 no presenta alegaciones a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma para este Acto de audiencia. Se ha traslado al reclamante de la reconvención de pago solicitada por la empresa que asciende en total a 195,58 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de marzo de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 del solicitante, pudiendo éste **cursar la baja de todos los servicios contratados**, si lo estima conveniente, **sin que se le aplique penalización por permanencia** habida cuenta que a fecha actual ya están vencidos los plazos de permanencia que activó con la empresa en fechas 27 de febrero y 9 de marzo de 2017 para su línea móvil y fija respectivamente.

Asímismo se acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención** planteada por la empresa reclamada, debiendo **abonar el usuario en total la cantidad de 127,65 euros** correspondiente a las facturas impagadas para la línea fija, + servicios de internet y línea móvil de las facturas emitidas en septiembre y octubre de 2017 que se encuentran incorporadas al expediente, sin entrar a conocer de las de octubre de 2017, que se citan por la empresa, pero que no se adjuntan.

Verificado el audio de la grabación de la contratación realizada, se comprueba que al cliente presta su conformidad a las tarifas y precios ofertados, y éstos se aplican correctamente.

Se comprueba que en la factura emitida el 8 de octubre de 2017 de su línea móvil, la empresa descuenta el importe facturado por aplicaciones y servicios de terceros de la factura emitida en septiembre de 2017, por lo que en esta última, también se debe minorar del total, los cargos por el citado concepto (20,94 euros). La empresa admite haber bloqueado el servicio [REDACTED], sin haberlo solicitado el cliente.



Comunidad de Madrid

Se constata que el correo electrónico que facilita el usuario en la contratación telefónica no es el que luego, dice ser el de contacto, por lo que no se puede imputar a la empresa responsabilidad en esa gestión.

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.

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.