



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05496.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo 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 que se vio obligado a cambiar de empresa por el reiterado incumplimiento de las condiciones económicas del contrato durante 9 meses consecutivos, la tarifa a aplicar era de 49 € impuestos incluidos. Ha sufrido el corte injustificado de la línea ya que el incumplimiento proviene de la empresa. Solicita revisión de la factura conforme a la tarifa contratada, resolución del contrato sin penalización, una compensación igual que si le hubieran penalizado y la devolución de lo cobrado de más.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las condiciones de la oferta contratada (adjunta grabación). De acuerdo con las condiciones generales del contrato, el retraso en el pago durante un periodo superior a un mes faculta a la empresa a la suspensión temporal del servicio contratado. Confirma que el reclamante fue debidamente informado el 29 de marzo de 2017 mediante correo electrónico (adjunta copia) del cambio de condiciones en la tarifa-oferta contratada. Como deferencia comercial se ha procedido a la regularización de la facturación emitida desde el 1 de mayo de 2017 fecha en la que comenzó la aplicación de las nuevas condiciones, hasta el 4 de noviembre de 2017, fecha de baja de los servicios tras recibirse la solicitud de portabilidad. Detalla los compromisos de permanencia adquiridos por el reclamante que no habían finalizado en la fecha de baja. No obstante por deferencia comercial se realiza un ajuste de 13,87 euros por la cesión de router por cambio de velocidad, quedando un importe pendiente de pago por el reclamante de 139,37 euros correspondiente a la devolución de la factura de 23 de noviembre de 2017, deuda sobre la que formula reconvencción.

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 aporta escrito alegando que la empresa reclamada debe aportar la cinta original de la grabación, así no pueden cortar parte y pegar otra parte pudiendo parecer otra cosa. Le han engañado con los megas, cobrando de más porque decían que había subido el mantenimiento de línea. Le cortaron la línea porque devolvió un recibo que no coincidía con el consumo y se lo comunicó, y ha perdido más de 10 horas en conversaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus 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 de la parte reclamante al considerar que el contrato celebrado el 17 de marzo de 2017 entre la parte reclamante y la empresa reclamada establecía unas condiciones contractuales con un compromiso de permanencia de 12 meses periodo durante el cual la empresa debió mantener el precio contratado. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos de penalización por baja anticipada de la factura de 23 de noviembre de 2017, y compensando las cantidades a abonar por la diferencia de cuota indebidamente facturada desde la aplicación de las nuevas condiciones hasta la baja de los servicios, y la parte proporcional de cuota de la última factura que se encuentra pendiente de pago, el reclamante queda al corriente de pago con la empresa.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 139,37 euros, que no debe ser abonada por la parte reclamante.

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.

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.