



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05969.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 08 de abril 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: desde el mes de febrero de 2013 es cliente de [REDACTED] y en el mes de junio de 2018 desde un número de teléfono, le ofrecen instalar fibra respetando las mismas condiciones y precio que tenía (44.75 euros).

El día 27 de junio le cargan un importe de 48,22 euros y le dicen que tenía que ser ese, el precio a partir de ahora. El siguiente, viene con importe de 106,62 euros y a través del servicio de atención al cliente, le explican que había incumplido el contrato de ADSL y le estaban aplicando una penalización. Devuelve el recibo y en agosto la empresa le bloquea el teléfono. Realiza un ingreso con tarjeta de 44,75 euros.

Solicita no pagar por lo que no ha contratado y cortar toda la relación comercial con [REDACTED] por incumplimiento de contrato, por daños y perjuicios.

La empresa mediante escrito de fecha 8 de octubre de 2018 señala que se alcanzó un acuerdo comercial con el cliente en fecha 9 de junio de 2018, mediante el que se le aplica una promoción por importe total de 44,75 euros durante doce meses y después 46,95 euros. Permanencia 24 meses.

Analizada la factura objeto de reclamación de 16 de julio de 2018, la empresa realiza un ajuste por importe de 60,48 euros, generado en concepto de indemnización incumplimiento permanencia ADSL, del descuento del 10% aceptado en fecha 27 de febrero de 2018.

Tras esta anulación existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 50,02 euros, correspondiente a las facturas de julio, agosto y septiembre de 2018, generadas en concepto de cuotas y consumos.



Comunidad de Madrid

En fecha 17 de agosto de 2018, se aplica una suspensión temporal de la línea 94283... por impago de las facturas emitidas en junio y julio de 2018.

Una vez que el cliente abone esta cantidad el servicio será reestablecido.

La reclamante mediante escrito de fecha 27 de diciembre de 2018 señala que considera resuelto el conflicto planteado, cuando [REDACTED] le comunique por escrito que una vez ingresada la cantidad de 50,02 euros, la relación comercial finalizará para siempre.

La empresa en fecha 18 de enero de 2019, informa que existe un importe pendiente de pago a favor de la empresa de 50,02 euros correspondientes a las facturas de julio, agosto y septiembre de 2018. Indican que una vez abonado el importe se reestablecerá el 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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de abril, reiterando su solicitud de que la empresa le confirme, que si abona la cuantía reclamada, no tiene ninguna relación comercial con ella.

La parte reclamada presenta nuevo escrito de alegaciones de fecha 5 de abril de 2018 para este acto de audiencia. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente, manifestando en este momento que la cantidad que adeuda la reclamante es de 107,95 euros

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 de la reclamante, así **estimar parcialmente** la reconvencción formulada por la empresa reclamada.

La compañía, manifiesta que se encuentran impagadas las facturas emitidas en julio, agosto y septiembre de 2018, y que por deferencia comercial, realiza un ajuste de 60,48 euros en concepto de penalización incumplimiento permanencia ADSL en la factura de julio de 2018.

La usuaria, no desvirtúa dicha alegación, y aporta justificante bancario relativa a su afirmación de pago de 44,75 euros (parcial de la factura emitida el 20 de julio de 2018) por lo que **la reclamante debe abonar la cantidad total de 50,02 euros**-facturas pendientes –parcial de julio, agosto y septiembre de 2018-.



Comunidad de Madrid

A partir de este momento la interesada, decidirá si continúa disfrutando de los servicios de la empresa reclamada o desea cursar la baja de los mismos, en cuyo caso, [REDACTED] no podrá imponer ningún cargo asociado a penalizaciones, ya que en el expediente no queda documentado la existencia de concepto, condiciones o cuantías relativos a compromisos de permanencia concretos.

Por lo tanto en caso de que la reclamante, - es ella la que tiene que solicitarlo en su caso, pida la baja de sus servicios a la empresa, no procederá reestablecimiento de servicio alguno.

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



Comunidad de Madrid

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.