



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06777.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de enero 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:

Después de contratar con [REDACTED] un pack de internet +fijo+2 líneas de móviles desde el 15 de junio la línea 6268... que pertenece a su marido deja de funcionar.No lo puede solucionar con [REDACTED]

Solicita que le descuenten de la factura de junio y julio la cantidad correspondiente al pack contratado y su marido ha estado sin línea 2 meses y que le indemnicen por los daños.Pide la portabilidad a otra compañía.

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 para el acto de audiencia alegaciones de fecha 2 de enero de 2019 en las que manifiesta que la situación ha empeorado porque como llevaba desde mayo sin línea, tuvo que irse a otra compañía después de estar dos meses con una tarjeta prepago y no dejan de facturar hasta octubre, aunque desde el 2 de agosto estaba de baja.La línea móvil la tuvo hasta el 16 de agosto.No paga las facturas de junio, julio y días de agosto.

Quiere que de las facturas descuenten lo correspondiente a la segunda línea 6268...

La parte reclamada presenta alegaciones por escrito para este acto de audiencia de fecha 19 de diciembre de 2018 indicando que la reclamante en fecha 15 de abril de 2018 tramitó la activación del paquete para fibra línea fija y dos móviles :6868..y 6268... asociado al descuento en promoción.Examinada la facturación consideran que es correcta.El compromiso de permanencia que pudiera tener activo fue anulado satisfactoriamente como se solicitaba.

En relación a la línea 6268... se verifica que dicho servicio no ha generado cargo alguno. Señalan que la cuenta cliente presenta un un importe pendiente de pago de 195,94 euros,cuya reconvención solicitan.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la solicitante, y **PARCIALMENTE la reconvención** formulada por la empresa **debiendo reintegrar la reclamante la cantidad total de 62,55 euros.**

La empresa manifiesta que se produce la activación del servicio en fecha 15 de abril de 2018, comprobándose en las facturas emitidas en junio y julio que no aparece el detalle de servicio y consumo de la línea 6268.....por lo que la misma no ha funcionado en el pack contratado.

La reclamante expone que no ha tenido servicio en esta línea y la empresa no ha desvirtuado por otros medios dicha alegación. Por ello se considera necesario dividir los importes de las facturas giradas entre los cuatro servicios que componían el pack contratado, descontando la parte proporcional del servicio de telefonía móvil no prestado. Se debe anular de la cantidad reconvenida, los importes correspondientes a las facturas emitidas en septiembre y octubre al quedar acreditado que desde el 15 de agosto ya estaba con otra compañía en todos los servicios que venían Ofreciendo [REDACTED] Por lo tanto abonará la parte proporcional de las facturas emitidas en junio- teniendo en cuenta el abono qu la empresa gestiona-, julio y agosto 2018- hasta el 15 de agosto-.

No procede cargo asociado a penalización por permanencia compromiso, ya que la empresa lo anula.

No procede el abono de otras conceptos solicitados al no quedar acreditados.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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