



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07588.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de mayo 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:

teniendo en casa el servicio Amena 4G y después de varios meses de reclamaciones(en enero de 2018) por la lentitud del servicio, la operadora no le ofrece ninguna solución y decide dar de baja dicho servicio. Le ofrecen posibilidad de pagar 3,63 euros durante seis meses y poder dar de alta de nuevo el servicio. El importe de la sexta factura es de 15,55 euros y se negó a pagar. Solicita que la factura se considere abonada.

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 18 de abril de 2018 para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que decide a finales de febrero dar de baja el servicio por el mal funcionamiento en la zona de Collado- Villalba y es cuando le ofrecen la suspensión temporal de la línea durante seis meses. Cree recordar que hizo intentó hacer la baja definitiva de la línea en septiembre y no lo consiguió, pero la empresa ha inflado lo que quiere cobrar cuando el servicio dejó de funcionar el 12 de marzo de 2018.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2019 y se opone a la reclamación. Señala que en fecha 7 de marzo de 2018 se lleva a cabo la suspensión temporal para la línea 6559... durante 6 meses, por una cuota mensual de 3,63 euros. Se aplica entre abril y septiembre de 2018.

El cargo por gestión de cobro de la factura de 12 de agosto de 2018 es correcto y no hay constancia de baja posterior a marzo de 2018.

El cliente tiene un importe pendiente de pago de 56,30 euros por las facturas emitidas en agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018.

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 reclamante, **desestimando la reconvención** de pago solicitada por la empresa, ya que ésta manifiesta que asigna al cliente un expediente de suspensión temporal de línea, que no consta debidamente acreditado.

La compañía no aporta las condiciones aplicables a dicha suspensión manifestando el usuario que en ningún momento fue informado, que transcurridos seis meses se activaría automáticamente la cuota. La empresa no ha desvirtuado dicha alegación. Tampoco consta que se haya informado al cliente de que el retraso en el pago de una factura conlleve unos gastos concretos de "gestión de cobro".

El reclamante incorpora un correo electrónico de octubre de 2018 en el que indica que su voluntad en marzo de 2018, fue la de cursar la baja definitiva del servicio. Se comprueba en el detalle de facturación reclamada que no hay consumo de ningún tipo de servicio.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

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 .

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