



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00087.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de abril 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:

telefónicamente le ofrecen a su mujer discapacitada servicios de telefonía. A finales de julio y por las incidencias surgidas que se recogen en la reclamación adjunta, ha intentado resolverlas sin éxito.

Anular sus datos personales de ficheros y también de la empresa [REDACTED] de la que está sufriendo amenazas telefónicas.

Solicita anular lo que su mujer discapacitada habló con la persona que llamó y contrató los servicios a su nombre siendo engañada, informando que no tenía permanencia y la retirada de los equipos del domicilio.

Abonar solo lo que le corresponde ,79 euros .

La empresa mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2017 informa de las condiciones de contratación de los servicios del Reclamante y aporta copia de las facturas generadas.

Los compromisos de permanencia que tiene asociados únicamente en su línea fija son: hasta el 20/09/18 por descuento 40% sobre cuota mensual pack ahorro FTTH durante doce meses; hasta el 13/09/18 por descuento 20% sobre cuota mensual pack ahorro durante 12 meses y hasta el 27/07/18 por el pack ahorro internet fibra 50 megas con línea y llamadas nacionales.



Comunidad de Madrid

Existe una factura pendiente de pago por importe de 120,64 euros correspondiente a la devolución de la factura de 8 de septiembre de 2017.

En fecha 23 de febrero de 2018 la empresa expone los servicios contratados explicando que el 26 de septiembre de 2017, la empresa anuló la contratación realizada por la esposa del titular. En este momento dispone de pack ahorro internet fibra 50/50 + llamadas y línea de un fijo y un móvil.

El 26/09/17 se ajustó la factura de 8/9/17 por importe de 163,43 euros, en referencia la no devolución de los equipos y llamadas realizadas fuera de la tarifa de la línea móvil.

Actualmente existe un importe pendiente de pago de 212,60 euros correspondiente a la devolución de las facturas entre agosto de 2017 y febrero de 2018 y se solicita que se acuerde su pago.

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 nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 11 de abril 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, así como **PARCIALMENTE la reconvención** formulada por la empresa debiendo abonar el solicitante, la cantidad total de 112,35 euros correspondiente al importe de las facturas pendientes de abono emitidas el 8 de agosto y el 8 de septiembre de 2017 tras el ajuste realizado en fecha 8 de octubre de 2017.(ajustes que la empresa ha efectuado), salvo que la factura emitida el 8 de agosto de 2017 por importe de 33,35 euros ya estuviese pagada, en cuyo caso el importe total sería de 79 euros.



Comunidad de Madrid

No desvirtúa la empresa las manifestaciones realizadas por el usuario en relación a las tarifas ofrecidas, ni aporta copia del contrato con las condiciones suscritas.

Se **deben anular** las facturas emitidas entre el 8 de agosto de 2017 y el 8 de febrero de 2018, al no acreditar la compañía la contratación del “ *pack ahorro internet fibra 50/50 +llamadas y línea asociado al fijo 91 082... y al móvil 640...*”. Se comprueba que las mismas no presentan consumo.

Manifiesta la empresa que en fecha 26/09/17 se procedió a anular la contratación realizada por la esposa del titular.

Con el abono de la cantidad reseñada anteriormente (112,35 euros), se considerará al corriente de pagos al reclamante, debiendo solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

Examinado el detalle de la facturación se comprueba que la misma presenta consumo

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



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.