



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00109.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Siendo cliente de la compañía, el recibo de mayo se emitió por importe elevado (138,45 euros) que fue devuelto inicialmente pero posteriormente fue abonado por transferencia aunque la reclamada no le prestaba correctamente los servicios (no funcionaba el router). Solicitó copia de dicha factura y no la ha recibido por lo que no puede aportarla, tampoco recibió copia del contrato ni de la grabación efectuada; ha estado tres meses sin servicio por lo que en agosto de 2017 solicitó la baja definitiva. La compañía le facturaba en torno a 60 euros, excepto el cargo por el que reclama. Concreta la pretensión económica en 132,45 euros, porque la compañía le devolvió 6 euros de dicho cargo. Devolvió los aparatos a la compañía. Solicita la devolución del importe cobrado.

El Colegio 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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Confirma que la factura de mayo que reclama no se la enviaron a pesar de haberla requerido por lo que solicita se le reintegre el importe que pagó por ella (138,45 euros). Muestra su desacuerdo con las facturas sobre las que la reclamada ha solicitado reconvencción.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, en el que, entre otras, manifiesta que las líneas se desactivaron con fecha 24/08/2017 tras efectuar la portabilidad hacia otro operador a petición del titular; la facturación es correcta, no obstante, en deferencia a [REDACTED] han procedido a efectuar un abono, en la cuenta cliente, por importe de 30,12 euros, impuestos incluidos, en

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

concepto de abono desplazamiento técnico reflejado en factura de agosto de 2017. El importe pendiente de pago asciende a 176,08 euros, impuestos indirectos incluidos, por las facturas de julio, agosto y septiembre de 2017 cuya reconversión expresa solicitan

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto aunque la **factura de mayo de 2017**, objeto de esta reclamación y elemento indispensable para el conocimiento del conflicto, no ha sido aportada, dicho déficit probatorio no puede imputarse a doña Magdalena al haber manifestado que la compañía no se la proporcionó, a pesar de haberla requerido, por lo que **la reclamada deberá anular el importe de 138,45 euros** que facturó al no haber aportado la prueba determinante.

En lo que respecta a las facturas de fechas 15/07, 15/08 y 15/09/2017, sobre las que la compañía ha formulado reconversión, habiendo sido desactivados los servicios con fecha 24/08/2017, la reclamada deberá:

- **Anular** los importes facturados por [REDACTED] fibra Ono 30 Mb TV en factura de fecha **15/09/2017** toda vez que corresponden a periodos de tiempo en los que ya no se proporciona servicio, quedando por tanto el **total a pagar en 6,30 euros, impuestos incluidos** por dicha factura.
- **Rectificar factura de fecha 15/08/2017** cuyo importe **total a pagar quedará en 34,55 euros**, impuestos incluidos, toda vez que el desplazamiento técnico facturado ya ha sido compensado por la compañía pero [REDACTED] One Fibra 30 MB Móvil S Tb se factura por un tiempo en el que no se proporciona servicio.
- La factura de fecha **15/07/2017**, por importe de 63,74 euros, se considera correcta

Por ello siendo **138,45 euros**, impuestos incluidos, el importe reclamado y que **debe reintegrarse; 6 euros** el importe que la compañía devolvió por dicho cargo, tal y como doña Magdalena ha manifestado en sus alegaciones, y **104,59 euros**, impuestos incluidos, **el importe adeudado** por la reclamante, por las mencionadas facturas, rectificadas, en las que hay consumo efectuado y cuyo pago no ha sido acreditado, **la reclamada deberá:**

- **Minorar** el importe 176,08 euros, impuestos incluidos, sobre el que había formulado reconversión a la cantidad resultante de **104,59 euros**
- **Reintegrar, en consecuencia, a la reclamante el importe resultante de VEINTISIETE EUROS CON OCHENTA Y SEIS CÉNTIMOS (27,86 euros)**, impuestos incluidos.
- Realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberla incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

Por circunstancias especiales, este Colegio Arbitral acuerda prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral por un periodo de noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artículo 49.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 27 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

