



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00448.7/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Teléfono asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de mayo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 la disconformidad con el importe reclamado. Ha reclamado a la compañía porque le pasan factura por un importe y por el banco otro. No tiene servicio. Le han cobrado en la última factura el terminal sin financiar y no han hecho la retroportabilidad de la otra operadora, teniendo que pagar a dos compañías por el mismo servicio. Le indicaron que tenía pendiente la factura de septiembre cuando ella hizo el pago mediante tarjeta el 19/09. Solicita revisen las reclamaciones que hizo y solucionen su problema.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el importe pendiente de pago de 826,66 euros, impuestos incluidos corresponde a la amortización de las cuotas del terminal financiado. Para mantener la financiación del dispositivo es preciso que se ponga en contacto con el departamento de cobros.

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. Entre otras, manifiesta que pagó la factura de septiembre de 2017 con la tarjeta de crédito de su esposo y se la reclamaron diciendo que no la había abonado; no se niega a pagar lo que le corresponda pero no lo que facturan; no cumplen con el precio ofertado. Era cliente de la compañía, intentó portar pero la llamaron y aceptó la retroportabilidad, por la oferta que le hicieron, pero en la línea fija no la realizaron, consta en la otra operadora desde entonces (que le factura por ella) y la compañía ha asignado otra numeración distinta. No tiene servicio desde noviembre de 2017; ha entregado los dispositivos; no

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

está conforme con las penalizaciones. Solicita pagar 44 euros/mes que fue lo ofertado, tener servicio en las líneas móviles y recuperar su línea fija [REDACTED] para que la otra operadora no facture.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que manifiesta, entre otras que han procedido a allanarse a su favor y han anulado las cuotas de pago a plazos que se precipitaron en la factura emitida el 8/10/2017. La deuda asciende a 375,58 euros, impuestos incluidos, cuya reconversión expresan solicitan, por las cuotas y consumos de facturas emitidas entre el 8/10/2017 y el 8/04/2018

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 al quedar acreditada la oferta que se le realizó en septiembre de 2017 por importe de 53 euros/mes, durante 12 meses, para los servicios, entre otros, de línea fija [REDACTED] fibra Ono 300 Mb y dos líneas móviles por lo que la reclamada, no habiendo efectuado la retroportabilidad de la línea fija mencionada deberá:

- **Realizar** las gestiones oportunas para recuperar la línea fija 912252473, atendiendo la petición efectuada en este sentido por [REDACTED]
- **Aplicar** el importe de 53 euros/mes durante los 12 meses ofertados. Ahora bien, este Colegio Arbitral ya ha aplicado dicho importe en las facturas de fechas 8/10/2017 y 8/11/2017, en las que hay consumo efectuado y servicio en las líneas móviles por lo que deberá aplicar dicho importe durante **10 mensualidades consecutivas**, a partir de la recepción del presente Laudo.
- **Restablecer** los servicios que suspendió, y en concreto el de las dos líneas móviles que la reclamante desea mantener.
- **Minorar**, en consecuencia el importe de 375,58 euros, impuestos incluidos, sobre el que había formulado reconversión a **la cantidad de 189,40 euros**, impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde la de fecha 8/10/2017 a 8/04/2018, ambas inclusive.

Constando acreditado el pago de 123,17 euros y un abono efectuado por la reclamada, la factura de septiembre de 2017 queda saldada pero no así la facturación emitida desde la de fecha **8/10/2017 a 8/04/2018**, ambas inclusive, que consta pendiente de pago. En las de fechas 8/10/2017 y 8/11/2017, hay servicio y consumo efectuado y se ha aplicado el importe ofertado como ya se ha indicado y por el resto de facturas, la reclamante sólo abonará los importes facturados por pagos a terceros al no tener servicio ni otro consumo efectuado. Por ello, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad acordada de CIENTO OCHENTA Y NUEVE EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS (189,40 euros)**, impuestos incluidos, por la facturación mencionada que constaba pendiente de pago.

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 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 ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

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.

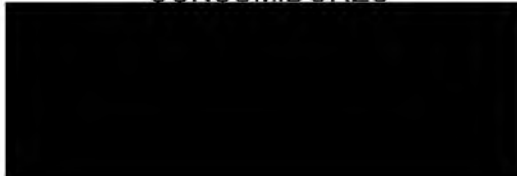
Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 09 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

