



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02482.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 01 de octubre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que desde que en agosto de 2017 añadió una nueva línea móvil le cobran de más, y tras diversas reclamaciones sin recibir respuesta, ni enviarle la grabación ni contrato escrito, se cambia de compañía. Solicita la regularización de sus pagos y que le abonen el dinero que consta en sus facturas y que se abra expediente por no enviarle la grabación o contrato escrito. Aporta copia de la facturación.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los servicios se dieron de baja a petición de la reclamante en diciembre de 2017. No se ha podido localizar la grabación y se adjunta contrato del servicio de fibra y línea fija. Se han realizado abonos por importe de 94,17 euros, 20 euros y 62,40 euros por la cuota del servicio de fibra y por el cargo de retraso en el pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada manifestando que no considera correcto el conflicto.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, manifestando que tenía contratado la línea fija con fibra y una línea móvil pagando mensualmente unos 50 euros, y en agosto quiere añadir otra línea móvil y le ofrecen el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

mismo precio, incluso era un poco menos y le facturan importes muy superiores. Reclama la cantidad de 51,37 euros que quedaría pendiente de abonar tras los abonos ya realizados por la empresa y una compensación económica por todas las incidencias y como le han tratado en las numerosas llamadas realizadas al servicio de atención al cliente, desplazamiento a tienda de la calle Princesa, los abonos incorrectos que le han realizado y la amenaza de incluirle en una lista de morosos.

La parte reclamada aporta escrito reiterando las alegaciones y manifiesta que tras los abonos realizados en la cuenta cliente quedó a favor de la reclamante un importe de 0,31 euros que habrá visto reflejado el 21 de marzo de 2018 en su cuenta bancaria. La reclamante se encuentra al corriente de pago y no tiene ningún servicio activo.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar el consumo realizado fuera de tarifa, la incidencia en la facturación y los abonos ya realizados por la empresa. En consecuencia, la empresa reclamada debe realizar un nuevo abono por importe de **33,92 euros**, para compensar las cantidades indebidamente cobradas.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños y perjuicios de carácter personal quedando expedita la vía judicial.

Informar a la parte reciamente que el órgano competente en materia de protección de datos personales es la Agencia Española de Protección de Datos.

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 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.



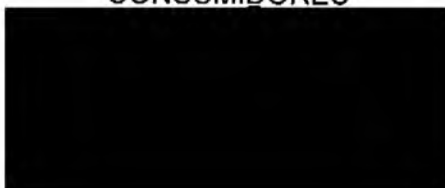
Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 01 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

