



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02495.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de septiembre 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 la disconformidad con la facturación entre diciembre de 2016 y febrero de 2018, proque la última llamada se realizó en noviembre de 2016, y posteriormente no había línea de teléfono. Se reclamó en el [REDACTED] y aseguraron que la línea estaba activa, por motivos médicos se personó en tienda el 21 de febrero de 2018, acudieron operarios que no dejaron parte porque dijeron que la actuación había sido en el edificio. Solicita la devolución de las cantidades pagadas sin servicio. Adjunta facturas y documentos bancarios.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no hay constancia de la solicitud de la reclamante por lo que las facturas se consideran correctas. Además no acepta la totalidad del arbitraje solicitado, al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las solicitudes que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en las facturas que sí entran en arbitraje se comprueba que no hay llamadas, ni uso del contestador, ya que no había conexión del aparato con la red exterior, que tuvo que ser arreglada por la empresa, que ha facturado sin haber puesto a disposición real el servicio. Solicitó muchas veces que repusieran la línea, y nunca dejó de pagar a pesar de no tener línea fija. En atención al cliente le mareaban y tuvo que ir en dos ocasiones a [REDACTED] pese a su dificultad de movilidad. La empresa no niega los hechos, ni la avería ni que tuvieran que reparar el cableado de la toma del edificio. Solicita el abono de las facturas que entran en arbitraje.

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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 aporta escrito en el que reitera su pretensión y comparece a la audiencia manifestando que en febrero de 2018 se personó en la tienda de la calle [REDACTED] y acudió un técnico a su domicilio que estuvo por el edificio y revisó los cables de su casa y cambió el aparato de la entrada pero no le dejó ningún documento.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante que ofrece a la reclamante el abono de 89 euros correspondiente a la cuota de la tarifa plana de la que no hizo uso, por importe de 14,89 € + iva de las facturas emitidas entre octubre de 2017 y febrero de 2018, puesto que la factura de marzo de 2018 ya refleja consumo, propuesta que es rechazada por la parte reclamante.

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 que de acuerdo con la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, son objeto de este arbitraje las facturas emitidas desde octubre de 2017, y que se entiende que hubo una incidencia en la instalación del servicio en el domicilio de la reclamante, que se solucionó tras su reclamación en la tienda de la calle [REDACTED] en febrero de 2018 y la visita de un técnico a su domicilio, de manera que vuelve a ver consumo de llamadas en la siguiente factura emitida con fecha marzo de 2018 en la que se aplica correctamente la tarifa contratada. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la reclamante el importe de las facturas emitidas desde octubre de 2017 hasta febrero de 2018, que no reflejan consumo al no haber dispuesto del servicio, que suman un total de **179,76 €**.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 25 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

