



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02777.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de julio 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 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 los importes facturados. Desde la contratación con la reclamada, en octubre de 2017, todas las facturas emitidas y cargadas en su cuanta (6 al día 28/04/2018), han llegado con un importe distinto a la cuota contratada pues le han facturado consumos a llamadas internacionales y llamadas especiales no realizadas con sus teléfonos. En atención al cliente le informaron que esas llamadas correspondían a otro número de teléfono ([REDACTED]) asignado a otro usuario, número que en su área de cliente [REDACTED] aparece con consumo junto con sus teléfonos y aunque, al cambiar desaparece de la pantalla dicha línea fija, siguen cargando las llamadas en sus facturas. Ha reclamado infinidad de veces y el problema sigue sin solucionarse. Solicita la devolución de 464,20 euros abonada a la reclamada y que no le corresponde y que se solucione y regularice definitivamente esa situación.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 23/09/2017 contrató los servicios [REDACTED] One Fibra 50Mb+M+TV Esencial, Plan Red M en línea móvil [REDACTED] y el servicio +Líneas M en línea móvil [REDACTED]. Se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en las facturas y confirman que son correctos y que las llamadas han sido realizadas desde la tarjeta SIM del servicio [REDACTED]. A fecha 9/04/2018 el importe pendiente de pago asciende a 526,45 euros, en concepto de cuotas mensuales cuya reconversión expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Manifiesta haber cambiado de operadora y que con fecha 1/05/2018 han emitido factura sin presentarla al cobro en la que se refleja 92 euros de llamadas internacionales. Solicita que dicha factura sea anulada y se practique liquidación definitiva con la facturación correcta. No ha recibido la factura correcta ni el recálculo de las mismas aunque le informaron que su solicitud había sido gestionada y resuelta.

ARBRS32

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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que devolvieron el router; no tiene permanencia y que no han realizado las llamadas/consumos que le han facturado en la línea móvil. Confirma que las facturas de marzo y abril han sido devueltas por el banco; la de mayo no se presentó al cobro y la compañía efectuó abonos por importe total de 173,25 euros. Solicita reintegren la diferencia existente a su favor, cantidad que cuantifica en **40,88 euros**.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones, reconvencción y se opone a la reclamación.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado que la línea fija que no reconoce como suya (██████████) figura relacionada en su cuenta cliente, genera importes (de número llamante) y dichos importes aparecen reflejados en el detalle de consumo de la línea móvil ██████████ por lo que habiendo manifestado la reclamante no haber efectuado las llamadas que han cargado en dicha línea móvil, **la reclamada deberá**, al no haber acreditado la titularidad de la misma ni pronunciarse al respecto:

- **Reintegrar a la reclamante la cantidad de CUARENTA EUROS CON OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS (40,88 euros)**, impuestos incluidos, pretendidos.
- **Anular**, en consecuencia, el importe 526,45 euros, sobre el que habían formulado reconvencción por las facturas de fechas 1/03, 1/04 y 1/05/2018 que constaban pendientes de pago.
- Realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudieran 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.

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

Madrid, 16 de julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL