



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02785.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 10 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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 la disconformidad con los importes cobrados. Cobran cantidades que no han sido contratadas. Han reclamado pero no les contestan por lo que anulan los pagos de los meses mal facturados y la compañía corta todos los servicios contratados. Los meses mal facturados son enero, febrero y marzo. Les cobran además llamadas a Estados Unidos, sms a Austria y otros servicios que no han realizado; tampoco informaron con antelación del corte de las líneas. Solicita se facture 9 euros/mes, por dos líneas móviles o bien las den de baja; anulen el pago de 13,87 euros de llamadas a [REDACTED] que no han realizado o no haberles informado de los costes; anulen llamada a extranjero, 902 y sms no realizados; dar de baja el pack que incluye línea fija y dos móviles cuyo contrato finalizó el 17/04/2018; indiquen como devolver router y otros materiales; no cobren el periodo desde que han cortado líneas (desde 10/04/2018); se comprueben las llamadas donde se formalizan los contratos. Reclama 105 euros más descuento por el tiempo de corte.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que las llamadas fueron realizadas desde la línea móvil [REDACTED] el acuerdo comercial por las dos líneas móviles consistía en un importe mensual de 0 euros durante 2 meses y después 29,95 euros, impuestos incluidos. Con fecha 10/04/2018 se procedió a aplicar una suspensión temporal de la línea fija y tres móviles, por impago de facturas emitidas; la suspensión, tal y como se recoge en las condiciones generales, no exime del pago de las cuotas fijas. Con fecha 27/04/2018 se hizo efectiva la portabilidad de la línea fija y dos móviles; los equipos están recepcionados por lo que no se ha emitido cargo alguno por su no devolución. El importe pendiente de pago, a 11/06/2018, asciende a 327,72 euros, impuestos

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

incluidos por la devolución de las facturas emitidas desde la de fecha 6/02 a la de fecha 6/05/2018 ambas inclusive, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible. Se están reclamando llamadas al [REDACTED] materia excluida de arbitraje

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 mediante representación debidamente acreditada y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras manifiesta que tiene los aparatos en su poder y que está dispuesto a pagar su consumo.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 574,37 euros, impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde la de fecha 6/02 a la de fecha 6/06/2018, ambas inclusive, cantidad de la que solicitan se acuerde su pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 del reclamante por cuanto no queda acreditado los importes que la compañía factura por baja anticipada y promoción de móvil por lo que **la reclamada deberá:**

- **Anular la factura de fecha 6/06/2018**, por importe de 246,66 euros, impuestos incluidos, en la que figuran cargos no acreditados.
- **Minorar** en consecuencia el importe de 574,37 euros, impuestos incluidos, adeudado a la **cantidad de 327,71 euros**, impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde la de fecha 6/02/ a 6/05/2018, ambas inclusive que figuran pendientes de pago.

A su vez **el reclamante deberá:**

- **Abonar a la reclamada la cantidad acordada de TRESCIENTOS VEINTISIETE EUROS CON SETENTA Y UN CÉNTIMOS (327,71 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas de fechas 6/02, 6/03, 6/04 y 6/05, en las que hay consumo efectuado y de las que no ha acreditado su pago.
- **Entregar**, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, en cualquier establecimiento de la compañía, los dispositivos que ésta proporcionó (ont, router...), para evitar que se facture por ellos. Se aconseja demandar justificante de su entrega.

Este Colegio Arbitral no entra a conocer de la pretensión de la reclamante en lo que a las llamadas a números especiales (11807 y 902xx) se refiere por cuanto la compañía excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral, entre otras, *aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como 118XX y numeración con prefijos 80X y 90X*, no existiendo, por tanto, convenio válido al respecto. Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

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, 10 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL