



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02944.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de noviembre 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 MUJERES Y CONSUMIDORES 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 que solicitó el cambio de servicio de fibra a su nuevo domicilio y después de dos visitas de los técnicos no pueden hacerlo y tras dos meses de espera sin que la empresa le de una solución se porta a otra empresa. Tenía contrato hace 3 años sin tener permanencia y le quieren cobrar 170 euros aproximadamente de penalización, que no considera correcto. Además siguen enviando las facturas al antiguo domicilio a pesar de haber solicitado que lo envíen al nuevo. Solicita anulación de la factura de 170 euros, que la empresa aporte la citada factura, y la cancelación de sus datos personales de cualquier fichero de solvencia patrimonial.

La empresa reclamada aporta escrito del que se entrega copia a la parte reclamante, alegando que la factura reclamada es correcta y se corresponde a la totalidad del pago aplazado por importe de 84 €, las cuotas y consumos de las líneas, y cargo por cancelación compromiso cambio plan de precios, por importe de 20,78 € referente a la permanencia por la adquisición del terminal. No obstante, se ha realizado un abono de 51,26 euros en la cuenta cliente por la cuota generada en el retraso en la baja de la fibra, quedando pendiente de pago 178,94 euros referente a cuotas y consumos, cuya reconvención solicita. Adjunta copia de la factura de 1 de febrero de 2018 y del contrato de oferta especial de fidelización para clientes particulares.

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 alegando disconformidad con la penalización y cuota del fijo.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 las alegaciones de la empresa se debe reducir el importe de la cuota del servicio de fibra por el retraso en la baja en 51,26 €, y que se considera incorrecto el cargo por cancelación compromiso cambio plan de precios al no constar en el documento de fidelización la fecha de adquisición del terminal e inicio del periodo del compromiso de permanencia, ni haber formulado la empresa ninguna alegación en relación con la incidencia reclamada que motivó la baja de los servicios. El resto de conceptos de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

la factura de 1 de febrero de 2018 son correctos en relación con la cuota y consumo de las líneas y las 12 cuotas pendientes de pago del terminal. En consecuencia, por todo lo expuesto se rectifica el importe de la factura reclamada a la cantidad de 106,89 €.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 178,94 €, debiendo abonar la cantidad de **106,89 €**.

La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias por el impago de la deuda por importe de 178,94 €.

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. 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 20 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.

Madrid, 13 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]