



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03124.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de noviembre de 2018, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Contrató por 60,20 euros/mes en mayo de 2017 los servicios que tenía con su anterior operadora (fijo, internet y móvil) + TV gratis durante tres meses; el 6/06 ya tenían portabilidad de los móviles pero no del fijo (el 1/07 aún no se había efectuado); estuvo pagando durante dos meses a dos operadoras. La tercera factura fue de 87,54 euros, reclamó y le indican que las facturas van por adelantado y que no se lo descontarán más adelante. Volvieron a su anterior operadora. Llamaron varias veces para devolver los equipos, le dicen que se pasarían a recogerlos pero no lo han hecho. No se corresponde con el contrato acordado. Solicita que estas empresas no hagan pagar en dos compañías (duplicidad en facturación); que respeten el contrato y no pagar la última factura ya que va por adelantado.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que según consta en sus Condiciones Generales, el cliente acepta que se facture por anticipado la cuota fija de la tarifa contratada. Se dió de alta el 17/05/2017. Con fecha 6/08/2017 causaron baja definitiva los servicios, siendo devueltas las cuotas adelantadas generadas; los consumos, pagos aplazados y otros importes se reflejan a mes vencido. El 23/08/2017 se realizó abono de 21,78 euros, impuestos incluidos, para ajustar la facturación emitida a la oferta reclamada (el importe fue descontado del pendiente de pago). El importe pendiente de pago asciende a 87,46 euros, impuestos incluidos, cuya reconvención expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, reitera sus alegaciones, pretensión y manifiesta, entre otras que solicitó portabilidad para su fijo, 3 móviles e internet; efectuaron grabación y le pusieron una segunda línea fija por lo que decidió darse de baja. La última factura de 87,94 euros no se ajusta al contrato. No han dejado de estar con su anterior operadora y adjuntan facturas de todo el año para acreditarlo. Aún así han pagado a la reclamada dos facturas sin haber hecho el servicio contratado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto no habiendo aportado la reclamada copia del contrato escrito o grabación de la contratación efectuada que pueda acreditar las condiciones que se contrataron, este Órgano Arbitral otorga veracidad a las manifestaciones efectuadas por la [REDACTED] toda vez que no se le puede asignar la carga de la aportación de una prueba que no dispone, tan esencial para el

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

conocimiento del conflicto. A mayor abundamiento, se constata que la compañía asignó una numeración fija nueva en lugar de portar la suya no proporcionando, en consecuencia, los servicios contratados en su totalidad. Por todo ello **la reclamada deberá:**

- **Anular** cualquier facturación que se haya podido emitir, posterior a la factura de fecha 22/06/2017, y sus importes respectivos.
- **No facturar** importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos.
- **Retirar**, previo aviso y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente laudo, del domicilio de la reclamante los dispositivos que hubiere proporcionado (router, ont...).

En cuanto al importe total de 87,94 euros que figuraba en la **factura de fecha 22/06/2017**, dicho importe ha sufrido modificación como consecuencia de la rectificación efectuada por la reclamada (abono de 21,78 euros, impuestos incluidos realizado el 23/08/2017), quedando, en consecuencia **en un total de 66,16 euros**, impuestos incluidos. Se constata que en ella hay consumo efectuado y que la otra operadora, **aunque coincida el periodo de facturación, no ha facturado por una misma línea los mismos días** por lo que **se considera correcta**. Este Órgano Arbitral desconoce si ha sido abonada por cuanto no ha sido aportado acreditación de su pago. Si hubiese sido abonada en su totalidad inicial deberá reintegrarse la diferencia, en caso contrario deberá ser abonada por la reclamante por su importe final de 66,16 euros.

A su vez, **la reclamante** pondrá, en su domicilio, a disposición de la reclamada, los dispositivos que ésta hubiere proporcionado, pudiendo disponer de ellos si la compañía no los hubiere recogido en el plazo establecido.

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.