



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03823.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 26 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 lo siguiente: En el año 2012 contrató prestación de servicio de telefonía móvil y fija. La cuota base era de 58,10 euros más impuestos. Durante todo el año 2017 no han recibido servicio de fibra ni adsl ni telefonía móvil. Con fecha 1/10/2017, realizaron un cambio de titularidad pero la empresa sigue sin entregarle servicio de fijo y móvil. Efectuaron diversas reclamaciones para el restablecimiento del sistema; en todo momento pagaron las facturas que les enviaban. Solicita se devuelva los importes pagados de más durante 2017. A 8/04/2018 no tienen servicios de fibra ni móvil.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que se recibió notificación de lentitud/cortes en el servicio de internet de la línea fija con fecha 20/06/2017, verificando el correcto funcionamiento y fecha 27/07/2017, verificando que el fallo se debía al ordenador del cliente. No volvió a notificar averías en el servicio fijo y no constan registradas comunicaciones de fallos en el servicio de línea móvil; en su dirección hay cobertura de voz y datos para los servicios de telefonía móvil. Las líneas se suspendieron desde el día 26/09 al 30/10/2017 y del 28/11/2017 hasta la fecha de baja (2/01/2018) al no haberse recibido el pago de los recibos, conforme a las condiciones generales del contrato. El importe pendiente de pago asciende a 296,22 euros, impuestos incluidos por la devolución de las facturas de fechas 16/10/2017 a 16/02/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Reclama unos 1.000 euros aproximadamente.

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

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**:

NO ENTRAR A CONOCER sobre la pretensión de reintegro por las **facturas** aportadas emitidas desde la de fecha **16/02 a 16/05/2017**, ambas inclusive, toda vez que la compañía excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras, solicitudes de arbitraje por facturas y conflictos de antigüedad superior a 12 meses. La fecha de registro que consta en la solicitud de arbitraje es 11/06/2018 por lo que no existe convenio válido al respecto. Queda expedita la vía judicial.

ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de reintegro por **las facturas emitidas desde la de fecha 16/06/2017 a la de fecha 20/02/2018**, ambas inclusive, al constatarse que no ha disfrutado de los servicios completos contratados y, entre otras, se le ha aplicado suspensión temporal del servicio en cuatro de ellas por lo que por las facturas que constan abonadas (desde la de fecha 16/06 a la de 16/09/2017), se le debería reintegrar la cantidad total de 92,52 euros, impuestos incluidos. Ahora bien las 5 últimas facturas (desde la de fecha 16/10/2017 a la de fecha 20/02/2018, ambas inclusive) constan pendientes de pago y el importe total que se le debería haber facturado por ellas es de 152,84 euros, impuestos incluidos, (por las cuotas del dispositivo LG Smart TV 32 básicamente) en lugar de los 296,22 euros, impuestos incluidos que la compañía reclama. Por ello, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad resultante de SESENTA EUROS CON TREINTA Y DOS CÉNTIMOS (60,32 euros), impuestos incluidos**, por las facturas cuyo pago no ha acreditado. (152,84 euros de las facturas pendientes de pago menos 92,52 euros de las facturas abonadas).

La reclamada deberá, en consecuencia, **minorar** el importe de 296,22 euros sobre el que había solicitado reconvenión por las facturas mencionadas, a la cantidad acordada de **60,32 euros**, impuestos incluidos.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre indemnización por daños y perjuicios personales al carecer de competencia en la materia.

Se aconseja a la reclamante devolver a la reclamada los dispositivos (router..) que ésta proporcionó para evitar que se facture por ellos, demandado acreditación de su entrega.

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. Una vez abonada la deuda, la reclamada realizará las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.



Comunidad de Madrid

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, 26 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL