



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04046.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de febrero 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: Ha sido usuaria de la compañía durante más de un año; no ha tenido el servicio de internet contratado, incrementando su factura, a pesar de las diferentes reclamaciones y visitas técnicas. Ante el impago de una factura contactan con ella y les indica que no se niega a pagar si revisan su expediente. Portó a otra operadora y lleva más de dos meses con acoso telefónico. Solicita revisen su expediente, devolución del importe que le han cobrado por no tener servicio y que no molesten más.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que el abonado fue atendido por el equipo técnico, quedando solucionada su incidencia puntual de cortes en el servicio; la línea fija consta desactivada desde el 24/07/2017. El importe pendiente de pago asciende a 118,40 euros, impuestos incluidos, por la devolución de facturas de fechas 23/07 y 23/08/2017.

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 reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que llevan más de un año facturando importe superior al contratado, ha tenido interrupciones de línea fija y sobre todo de internet; que ha podido haber consumido datos como consecuencia de las incidencias; aporta recibos bancarios del pago de las facturas, a excepción de las dos últimas emitidas; aunque no aporta todas las facturas.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y leído en este acto, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 118,40 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fechas 23/07 y 23/08/2017, cantidad sobre la que solicitan se acuerde su pago por 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: DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante de devolución del importe que se le ha estado cobrando de más (hasta la factura de fecha 23/6/2017, inclusive, cuyo pago ha acreditado) por cuanto en las facturas abonadas que han sido aportadas, de fechas 23/03, 23/04, 23/05 y 23/06/2017, no se detecta incidencia alguna, constatándose que hay consumo efectuado en ellas fuera de tarifa plana (voz, datos, sms...) por lo que no procede el reintegro pretendido toda vez que no se ha acreditado, en plazo, las incidencias manifestadas ni aportado, a pesar de haber sido requeridas, todas las facturas objeto de esta reclamación.

A meros efectos informativos, la parte aquí reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras materias, las referidas a facturas emitidas o hechos reclamados que tengan una antigüedad superior a 12 meses desde la solicitud de arbitraje.

A su vez, **la reclamada deberá minorar** del importe de 118,40 euros, impuestos incluidos, sobre el que solicita se acuerde su pago por tratarse de una deuda, cierta, vencida y exigible, la **cantidad de 29,47 euros**, exento de impuestos, que ha facturado por penalización por la promoción de dispositivos, en factura de fecha 23/08/2017, al no haber acreditado dicha penalización.

En consecuencia, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de OCHENTA Y OCHO EUROS CON NOVENTA Y TRES CÉNTIMOS (88,93 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas, cuyo pago no ha acreditado, de fechas 23/07/2017 (83,63 euros) y 23/08/2017 (5,30 euros, una vez excluidos los 29,47 euros facturados), al existir consumo realizado en el periodo que en ellas se factura.

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 a la 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 deberá realizar** las gestiones oportunas para **excluir los datos personales** de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberla incluido.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Portier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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, 05 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

