



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04062.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de octubre de 2019 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 que en el mes de febrero se hizo el cambio de compañía y se entregó el router livebox fibra, no es posible comprobar el estado del contrato ni el historial en la web porque todos los datos están en blanco, el 07/03/2019 le confirman telefónicamente que la fibra no ha sido dada de baja, con fecha 29/03/2019 se produce un cargo en cuenta de 23,69 euros y el 01/04/2019 se ordena la devolución del recibo. Solicita el histórico de facturas, la baja de la fibra sin cargos ni cargos adicionales, no estar incluida en lista de morosos y sancionar a [REDACTED] por conducta abusiva, vulnerar el derecho a reclamar y otras procedentes, así como valorar si las actuaciones de [REDACTED] vulneran derechos y forzar su corrección.

La parte reclamada alega que han revisado las facturas pendientes de pago de fecha 21/02/2019 y 22/03/2019 sin detectar incidencia alguna, los importes de las mismas corresponden al prorrateo de las cuotas de las tarifas contratadas, los consumos generales, los cargos por cancelación de los servicios venta a plazos y los cargos por baja anticipada, la línea fija es dada de baja el 04/02/2019, sin generarse cargo por dicho motivo, la línea [REDACTED] se traspasa a otro operador el 11/02/2019 y las líneas [REDACTED] se portan el 15/02/2019, sin tarifarse cargo por baja. Para las líneas [REDACTED] se acepta un dispositivo por el servicio venta a plazos, llevando asociado un compromiso de permanencia de 24 meses o, en su defecto, el pago de la cantidad de 41,91 euros, exento de impuestos, y 41,36 euros, exento de impuestos, tarificándose en la factura de fecha 21/02/2019, tras la portabilidad de dichas líneas a otro operador el 11/02/2019 y 15/02/2019, con relación a la factura emitida por la línea fija, han solicitado la anulación de un importe de 23,69 euros con impuestos de la factura de fecha 22/03/2019 y que estaba pendiente de abono, quedando al corriente de pago con referencia a la línea fija [REDACTED] mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 221,52 euros con impuestos, de la factura emitida para el pack Love de fecha 21/02/2019 por la que solicitan reconvención.

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

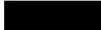
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que no sabe que le están cobrando, que estuvo suspendido el servicio del 7 de marzo hasta el 28 de junio.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus anteriores 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 formuladas por la parte reclamante por cuanto visto el cálculo estimativo realizado en el acto de la vista y no habiendo aportado la reclamada el histórico de facturas desglosado, no pudiendo comprobar si el prorrateo es correcto, procede modificar tres de los conceptos facturados - superbono familiar,  TV cine y series, cuota de fibra más llamadas -, por importes de 2,24 euros, 6,85 euros, y 10,89 euros, importe **total de 19,98 euros, impuestos incluidos, que debe ser deducida de la deuda pendiente.**

Estimar la **reconvención** formulada por la reclamada **por importe de 201,54 euros**, impuestos incluidos, una vez deducidos los prorrateos de los conceptos modificados.

La reclamada deberá realizar, una vez abona la deuda, las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

Con respecto a la pretensión referente a la imposición de sanciones y valoración de la actuación de la compañía, este Colegio **carece de competencia**, sin perjuicio del derecho del interesado a dirigirse, si lo estima conveniente, ante los Órganos con competencia para resolver dichas cuestiones regulados en la legislación de *Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid*

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.



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 al principio.

Madrid, 22 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]