



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04614.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: con fecha 25 de mayo de 2017 inició un cambio de compañía de telefónica para proceder a la migración de [REDACTED] a [REDACTED], teniendo contratado con [REDACTED] los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, ADSL, por 37,00 € mensuales. El 7 de junio de 2017 [REDACTED] procede a realizar el cambio de servicio, instalándole en su casa los aparatos necesarios para comenzar el suministro del servicio contratado. Finalizada la relación con [REDACTED], proceden a enviarle las facturas hasta la finalización de su contrato: le cargan una factura de 5,70 €, correspondiente a la penalización por darse de baja en el servicio por período adelantado, que paga, aún con desacuerdo; le quieren cargar una factura de 30,80 €, por la telefonía móvil, que tras negociaciones, se transforma en una factura de 5,13 €; actualmente le reclaman 33,65 €, a lo que se opone hasta que no desglosen el concepto y período de facturación, comprendido entre el 20.05 y el 07.06.2017. Se ha puesto en contacto con ellos varias veces (26.07, 18.08, 23.08, 29.08 y 25.09 de 2017, tal como detalla). Por ello, solicita que se rehaga la factura con los datos reales de facturación.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 23 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la línea [REDACTED] se activó con fecha 16.12.2013 con el producto contratado ADSL Max Vel + línea Directa y cursó la baja por portabilidad el 15.06.2017, por lo que la factura de 21.06.2017 de dichos servicios es correcta, puesto que refleja la parte proporcional de la cuota mensual. En cuanto a la línea [REDACTED] activó la tarifa Love Esencial el 30.01.2015 y cursó la baja por portabilidad el 26.05.2017. Como se establece en las Condiciones Generales de contrato, la última cuota móvil se aplicará íntegramente, por lo que la factura es correcta. En calidad de servicio, con fecha 24.08.2017, se realizó un ajuste en la factura móvil de fecha 21.06.2017 por importe de 25,07 €, correspondiente a la parte proporcional de la cuota del último mes, restando un importe de 5,13 €. Igualmente en calidad de servicio, se anuló la factura móvil rectificadora de 21.06.2017 por importe de 5,13 €. Resta un importe pendiente de abono en ADSL que asciende a 33,05 €, correspondiente a la factura de fecha 21.06.2017. Se solicita reconvención por 33,05 €.



Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de fecha 22 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la solución que se aporta y vuelve a insistir que se le cobre la parte proporcional correspondiente a la factura de que adjunta para su cálculo, los siguientes datos: parte proporcional correspondiente al móvil 20.05.2017 a 25.05.2017 y proporcional correspondiente a la línea fija, 20.05.2017 a 06.06.2017. No acepta que se le informe que se anula el coste del móvil y que 33,05 correspondiente a la tarifa fija. [REDACTED] realizó la instalación con fecha 06.06.2017 y a partir de ese momento no está vinculado con [REDACTED]. Por problemas que tuvo con [REDACTED] su número de teléfono quedó anulado, no pudiendo realizar -recibir- llamadas ya que el teléfono quedó anulado, funcionando únicamente la fibra de internet y pudiendo llamar a través de un número de teléfono que le dieron provisional, El costo de la factura mensual aproximadamente de 37,21 € (IVA incluido).

El Órgano 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 reclamada en escrito de fecha 7 de febrero de 2018 reitera las alegaciones expuestas en el escrito de fecha 23 de noviembre de 2017.

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 **desestimar la pretensión de la reclamante**, toda vez que examinada la facturación de los servicios que originan la reclamación, queda comprobado que tal sólo existe pendiente de pago la factura 421-KF17-106304, de fecha 21 de junio de 2017, por el período correspondiente del 21 de mayo al 20 de junio de 2017, y que sólo ampara la tarifa y el detalle de consumo de la línea 918 166 273, entre los días 20 de mayo y 7 de junio de 2017, por importe de 33,65 €, por lo que se estima en su totalidad la reconvencción que la entidad reclamada formula en esa misma cuantía de 33,65, que la reclamante debe abonar.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



Comunidad de Madrid

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 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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

