



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04697.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de enero 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 la disconformidad con los importes facturados. Incumplimiento de la oferta aceptada el 8/01/2018 por lo que a 4/03/2018 solicitó la baja de la compañía. Desde enero la facturación es incorrecta y le exigen pago de penalización por no permanencia. Solicita rectificación de facturas de fecha 6/02/2018 (86,45 euros) y 6/03/2018 (31,26 euros) ajustándolas a la tarifa contratada; anulación de la factura de fecha 6/04/2018 (134,88 euros).

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el 16/01/2018 aceptó modificar las condiciones iniciales contratadas (pack ahorro 1 fijo y 3 móviles) a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses; no fue posible activar fibra por imposibilidad técnica; las llamadas realizadas fuera de la tarifa plana o bono se facturarán de acuerdo con las tarifas de la compañía; el consumo y las cuotas facturadas son correctas. No obstante se realizó un ajuste de 80,94 euros, exento de impuestos en relación al cargo emitido tras la baja de la línea móvil [REDACTED] (factura 2/04/2018). El importe pendiente de pago, a 5/10/2018, asciende a 113,81 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fechas 2/03, 2/04 y 2/05/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde su pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; no cumplieron los servicios ni el precio; el 22/02 reclamó en servicio del técnico pero "alguien" anuló la solicitud de fibra y el día 28 le confirman que no se puede instalar fibra; mientras tanto por un contrato de 43,24 euros/mes paga 86,45 euros y sin servicio fibra. No ha recibido ningún abono en su cuenta bancaria. Le reclaman 169,14 euros por lo que desconoce

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cómo calculan el nuevo importe de deuda de 113,81 euros. Con fecha 1/03 contrató un nuevo operador. Solicita rectificación de factura de 6/02 y 6/03 al importe contratado (43,24 euros cada una), resultando un saldo a su favor de 0,02 euros; anulación de la de fecha 6/04/2018; no procede penalización porque no se han cumplido las condiciones de contrato y que dejen de exigir el pago de una deuda que no existe.

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, entre otras, que la factura de fecha 6/02/2018, por importe de 86,45 euros que abonó, debería haberse emitido por importe de 43,24 euros ofertado por lo que considera que con ello ha pagado el consumo posterior por lo que considera que no debe abonar la deuda. Solicita que no exijan una deuda que no existe y que no incluyan sus datos en archivos de morosos.

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

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto la parte aquí reclamada no proporcionó, aunque haya sido por imposibilidad técnica, tal y como manifiesta, un servicio que sí ofertó (fibra óptica) por lo que no habiendo aportado copia escrita o grabación relacionada con esta contratación y efectuado ajuste por importe de 80,94 euros (por cargo reflejado en factura de 6/04/2018), **la reclamada deberá:**

- **Anular el importe de 113,81 euros**, impuestos incluidos, sobre el que había formulado reconvencción, por las facturas de fechas 2/03, 2/04 y 2/05/2018 que constaban pendientes de pago, quedando compensado el consumo efectuado, que figura reflejado en ellas, con el importe que abonó la reclamante por la factura de fecha 2/02/2018 en la que no se aplicó el importe ofertado.
- **No reclamar** el pago de importe alguno relacionado con esta contratación.
- Realizar 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.

A meros efectos informativos, el documento "camerfirma" que la reclamada adjunta con sus alegaciones carece de valor probatorio en la reclamación que nos ocupa, entre otras, porque el número de teléfono móvil al que se dirige no es reconocido por la reclamante ni queda acreditado que ella sea la titular de la línea en cuestión.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.

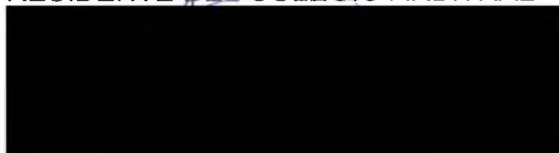
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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, 10 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

