



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04738.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono asociado:

En Madrid, a 16 de enero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 lo siguiente: Con fecha 15/03/2018 realizó portabilidad a otra operadora de línea fija y dos móviles. No se efectuó el de la línea fija y a fecha 5/08/2018 le están cobrando las dos compañías el mismo servicio de adsl y línea. La otra operadora indica que realizaron el cambio y la reclamada que nadie se lo comunicó. Ha devuelto las facturas y le están reclamando su pago. Solicita dar de baja el servicio ya que por existir deuda no le dejan; que eliminen la deuda, excluyan sus datos de fichero de morosos; compensación económica 300 euros por los trastornos ocasionados más 180,41 euros por las facturas emitidas.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que no tienen constancia de haber recibido petición de baja/portabilidad de la línea fija; han cursado la baja, sin cargo alguno a fecha 27/09/2018. La facturación emitida es correcta (el servicio se ha seguido facturando durante el tiempo que ha permanecido activo). El importe pendiente de pago asciende a 180,14 euros, impuestos incluidos, por la cuota del servicio (facturas emitidas desde la de fecha 17/04 a 27/07/2018), cantidad de la que solicitan se acuerde el pago al ser una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía.

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 parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta, entre otras, que el servicio de línea fija e internet lo está proporcionando otra operadora; tiene el antiguo router en su poder; han incluido sus datos en Asnef; retira la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal sufridos. Solicita anulen la deuda de 180,41 euros; poder entregar el router en establecimiento de la compañía y que retiren sus datos de ficheros de impagados.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante **al quedar acreditado** que otra operadora está proporcionando servicio y facturando por la línea fija [REDACTED] objeto de reclamación, desde el día 18/04/2018 por lo que **la reclamada deberá:**

- **Anular** las facturas emitidas, por la línea en cuestión, de fechas **27/05/2018** (por importe de 51,55 euros); **27/06/2018** (por importe de 51,55 euros) y **27/07/2018** (por importe de 25,76 euros) en las que se constata que no existe consumo efectuado en el periodo que en ellas se refleja.
- **Rectificar** el importe por el que se ha facturado la factura de fecha **27/04/2018** (51,55 euros) a **37,80 euros**, impuestos incluidos, por cuanto hay días facturados en ella cuyo servicio ha sido prestado y facturado por otra operadora.
- **Minorar**, en consecuencia, el importe que constaba pendiente de pago de 180,41 euros, impuestos incluidos, por las cuatro facturas mencionadas, a la cantidad de **37,80 euros**, impuestos incluidos.
- **Realizar**, una vez abonada la deuda, las gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

A su vez **el reclamante deberá:**

- **Abonar a la reclamada la cantidad de TREINTA Y SIETE EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS (37,80 euros)**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 27/04/2018, rectificadora, cuyo pago no ha acreditado.
- **Entregar** en cualquier establecimiento abierto al público de la compañía, los dispositivos que ésta proporcionó (router). Se aconseja demandar justificante de su entrega y revisar los datos reflejados en el mismo.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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, 16 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL