



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04784.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 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 que devuelve el recibo de mayo de 2017 por importe de 85,06 euros por no respetar la oferta del 15% acordada que venían aplicando desde abril de 2016, cobrándole 14,50 euros de más de cuota mensual. El recibo fue abonado por transferencia bancaria el 5 de octubre de 2017. Desde primeros de 2015 con la fusión de [REDACTED] ha estado con problemas de cobertura dentro del domicilio en las tres líneas móviles. Sin previo aviso, [REDACTED] corte el 4 de octubre de 2017 todos los servicios, y le tiene incomunicado durante una semana, por lo que se ve obligado a portar a otro operador. Solicita 73 euros cobrados de más desde mayo a septiembre de 2017, una compensación económica por daños y perjuicios al estar incomunicados una semana, y que la empresa se abstenga de emitir factura alguna desde el 4 de octubre de 2017, fecha en la que le cortan todos los servicios contratados.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante disfrutó de un descuento de 7,50 euros correspondiente a la promoción Fidelización que tuvo vigente durante 12 meses y que finalizó el 16 de mayo de 2017, y no hay constancia de descuento o promoción posterior, por ello la facturación emitida hasta la baja de los servicios es correcta. En relación con el nivel de cobertura que el reclamante ha tenido en su domicilio tras efectuarse la fusión de [REDACTED], indica que en sendos expedientes números [REDACTED] y [REDACTED], de fechas 29 de febrero y 7 de julio de 2017, se comprobó que era óptimo y no se tenía previsto ampliar dicha cobertura a corto plazo. Tras verificar la facturación se verificó el uso correcto de los servicios.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que cuando llamó a la empresa para comunicar que debido a su situación económica no podía hacer frente al pago de la tarifa que tenía contratada, y le ofrecieron el descuento del 15% fue para siempre, además reclamó la mala cobertura de las líneas móviles en su domicilio, y subieron la tarifa informando mediante factura. Cuando era cliente de [REDACTED] no tenía ningún problema, que comenzaron a partir de la fusión de [REDACTED] y [REDACTED]. Devolvió la factura de mayo por no estar de acuerdo con la subida y por no respetar el descuento del 15%, factura que paga el 5 de octubre de 2017. El 4 de octubre le cortaron el servicio, y finalmente se portó a otro operador. La última factura pagada es la de fecha 15 de octubre de 2017.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus 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** la pretensión del reclamante al considerar que en las facturas figura la fecha de finalización del descuento (hasta el 9 de mayo de 2017), sin que conste ninguna reclamación previa del reclamante durante su vigencia sobre su disconformidad al considerar que el descuento fuera para siempre, que la modificación de las condiciones contractuales fueron notificadas mediante la factura de 15 de marzo de 2017 informando del derecho del titular a darse de baja en el plazo de un mes sin penalización, que la suspensión del servicio se debió a la devolución del recibo bancario, que en la línea fija consta consumo generado hasta el 3 de noviembre de 2017, y que el servicio de línea móvil no tiene la consideración de servicio universal y no está garantizada la cobertura del servicio.

En cuanto a las facturas de fecha 15 de noviembre y 15 de diciembre de 2017 que según el reclamante se encuentran pendientes de pago, la empresa debe anularlas al referirse a un período facturado por adelantado de la línea fija en el que la empresa ya no le prestaba los servicios.

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.

Previo 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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 22 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

