



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04836.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 14 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.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 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 empresa le incluye en fichero de ASNEF el 23 de mayo de 2017 por una deuda de 559,13 euros cuando no debe nada. Pide las facturas y ascienden a 707,96 euros por facturación entre noviembre y febrero de 201. Cambia de vivienda en septiembre de 2015 llamando en reiteradas ocasiones a la empresa para pedir traslado de línea o baja de la misma. Le quieren cobrar por un servicio no prestado.

La empresa mediante escrito de fecha 10 de septiembre manifiesta que el servicio [REDACTED] fibra [REDACTED] 30 Mb con fijo 912861713 no fue desactivado hasta 16 de mayo de 2017. Se comprueba que tiene realizado consumo hasta fecha de la baja, por lo que la facturación es correcta. Se solicita reconVENCIÓN por importe de 707,96 euros.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que solicitó la baja de forma telefónica y que contrató en su nuevo domicilio con Movistar. Solo reconoce tener un terminal y una línea – la que comienza por 634..- y una línea fija: -91286..-

Señala que el consumo que refleja las facturas no lo ha realizado él y que nunca ha tenido noticias de la empresa reclamando cantidad alguna. No vive en ese domicilio desde el día 29 de septiembre de 2015 y exhibe en este acto documento de rescisión de arrendamiento en el citado domicilio.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 19 de diciembre de 2018 y se opone a la reclamación. Manifiestan que el cliente tiene servicios asociados a dos cuentas diferentes. En la primera se facturan las líneas 91125..., 63490..., 6476..., 6375..., y 6727... teniendo una cantidad pendiente de abono que asciende a 559,13 euros. En esta línea había adquirido tres terminales de pago a plazos.

En la otra cuenta del cliente se activa la línea 912861... siendo desactivada el 16 de mayo de 2017, que tiene consumo y adeuda la cantidad de 707,86 euros correspondiente a las facturas emitidas entre marzo de 2016 y mayo de 2017.

Solicitan reconvención sobre las dos cantidades aludidas.

Adjuntan facturación relativa a la cuenta con saldo pendiente de 707,86 euros.

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 así como **PARCIALMENTE** la reconvención solicitada por la empresa, **debiendo el usuario abonar en total la cantidad de 601,77 euros.**

Examinada la documentación incorporada al expediente, la empresa acredita la emisión de una serie de facturas asociadas a la cuenta de cliente número [REDACTED] entre el 22 de octubre de 2016 y marzo de 2017 que presentan consumo. Su detalle refleja, entre otros, consumo en la línea móvil que comienza por "634...", y que reconoce el usuario. La suma de sus importes asciende a 707,96 euros.

El reclamante no acredita que haya solicitado en ningún momento la baja de los servicios cuya facturación impugna, a pesar de haber sido requerido en este sentido. Tampoco aporta documentación de nueva contratación con distinta operadora, en fechas o momentos que cita en sus alegaciones.

No obstante se considera que se debe minorar la cantidad reclamada en un porcentaje calculado en equidad (15%) al manifestar el reclamante que en ningún momento recibe comunicación de la empresa requiriéndole para el pago y tampoco se procede por parte de la empresa a suspender temporalmente el servicio o gestión similar, que impidiese su uso.

Una vez abonada la cantidad anteriormente citada se considerará al reclamante al corriente de pagos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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 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, 14 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL