



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04837.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de febrero 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE 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: [REDACTED] incumple su contrato, corta sus servicios por un consumo elevado que no es así, y aunque manda toda la documentación que le solicitan, no le contestan nada, y no le reconectan de forma inmediata tal y como le dijeron. Solicita que no le cobren ninguna penalización por el cambio de empresa ya que no fue voluntario.

La empresa mediante escrito de fecha 5 de septiembre de 2018 se opone a la reclamación indica que se reconectan los servicios, suspendidos temporalmente, el día 26 de mayo de 2018, pero que se procesa la baja por portabilidad de sus líneas móviles, a otra empresa con fecha 23 de mayo de 2018.

El cliente había adquirido una serie de compromisos de permanencia y a fecha de su baja, no se habían finalizado los mismos.

El cliente adeuda la cantidad de 222,63 euros correspondiente a la devolución de las facturas emitidas entre el 8 de junio y el 8 de agosto de 2018.

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. Señala que las líneas son para uso particular y que el hecho de que le cortasen la línea, sin ningún tipo de notificación le ha causado muchos inconvenientes a toda la familia. No pide la baja de la línea, el día 23 de mayo, sino el día 25 de ese mes, aunque fue el 23 cuando envía toda la documentación que le solicitan.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada reitera el contenido de sus anteriores 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 solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de pago formulada por la empresa, debiendo el usuario abonar la cantidad total de 49,71 euros correspondiente a las cuotas y consumos reflejados en la factura emitida en fecha 12 de junio de 2018. De esa misma factura corresponde anular los cargos referidos a "penalizaciones".

Se anularán asimismo el resto de cuantías reclamadas por la empresa porque no queda acreditado un consumo elevado en el periodo objeto de controversia. Se aportan facturas emitidas con anterioridad a los hechos y se verifica que éste, es similar y por lo tanto se considera que el incumplimiento del contrato no es imputable al consumidor.

Manifiesta el reclamante que no recibe ningún aviso previo a la suspensión del suministro, a pesar de que dispone de varios canales de comunicación con la compañía y queda constancia de que el día 23 de mayo, envía una documentación a la empresa, según el requerimiento efectuado, sin que con carácter inmediato se reestablezca el servicio, tal y como le informaron. No desvirtúa la empresa estas manifestaciones.

Una vez abonada la cantidad, la empresa realizará cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiere ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 04 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL