



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04982.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de noviembre 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 TELECOMUNICACION 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: por el periodo del 24 de mayo a octubre de de 2018 paga unos importes que no se corresponden con lo contratado y a pesar de haber cancelado los servicios el 14 de julio de 2018 le han seguido cobrando una serie de facturas, por un total de 246,23 euros.

Le han dicho que esas facturas es porque sigue conectado a internet, aunque ellos no le están prestando ningún servicio. El número es el mismo y si tiene los servicios con [REDACTED] no los puede tener con [REDACTED]

Solicita que la reclamada deje de cobrarle facturas y cese en su acoso telefónico cobrándole por un servicio que no le está prestando.

La empresa mediante escrito de fecha 18 de julio de 2019 presenta alegaciones que constan en el expediente oponiéndose a la presente reclamación.

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 el número de teléfono fijo que le asigna la empresa, nunca lo identificó como el suyo, porque todas sus llamadas entrantes y las que recibía era por el que siempre tuvo el 917191... Es conocedora de esta situación anómala cuando por la falta de cobertura contacta con [REDACTED] porque además nunca recibió en papel facturas de esta compañía.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

A pesar de la disconformidad con el servicio prestado, permanece tres meses con la reclamada y abona cargos en el banco, incluso uno de 160 euros porque le dijeron telefónicamente que no podía cambiarse si había deuda y no podía quedarse como consumidora incomunicada.

Solicita que le anulen la cantidad que le reclaman que asciende a 394,22 euros.

Intentó entregar el TV pero no le dijeron cómo ni dónde.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 8 de octubre de 2019. Señala que no consta fecha de solicitud de baja de la línea fija 91 0721.. con fecha anterior al 2 de julio de 2019, cuando [REDACTED] gestiona la baja por incidencia en el pago.

Las facturas aportadas por el cliente son de un número distinto.

Existe un importe pendiente de pago a favor de la empresa de 394,22 euros correspondiente a la devolución de las facturas emitidas desde el 16 de diciembre de 2018 hasta el 16 de julio de 2019.

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 de la reclamante así como **PARCIALMENTE** la reconvenición de la empresa, debiendo la compañía anular la cantidad de 339,23 euros correspondientes a las facturas emitidas entre el 16 de diciembre de 2018 hasta el 16 de julio de 2019 a excepción de la cantidad de 54,99 euros del concepto 11 cuotas dispositivo (Toshiba Sart TV 32) **que debe ser abonada por la usuaria.**

La reclamante aporta facturas emitidas por otra compañía coincidentes en el periodo que es objeto de reclamación, quedando probado su titularidad sobre una línea fija e internet en su domicilio con distinta numeración a la reclamada por Jazztel y que además presenta consumo. La empresa reclamada no aporta copia del contrato suscrito, ni de las condiciones de servicio aplicables. La facturación que se emite no presenta consumo.

No queda acreditado que la reclamante haya efectuado contratación sobre la línea impugnada ni que haya disfrutado de los servicios de la empresa reclamada por lo que solo procede el abono de las facturas reclamadas.

Solo debe asumir el coste del resto de las mensualidades de la TV smart 32 por importe de 54,99 euros que la reclamante admite que se encuentra en su poder ya que no acredita haber intentado la entrega de la misma.

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 ARBCRS32



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

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, 04 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

