



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05090.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de noviembre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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 que contrató en mayo de 2018 una tarifa por 48€ durante dos años que incluía el fijo+ fibra, dos líneas móviles, la compra de un teléfono móvil y el seguro. El recibo de julio es de 61 € y el de agosto de 89,80 €. El último recibo viene con un recargo por impago que no es procedente porque al contratar se quedó en que pasarían los recibos entre el 26 y el 30 de cada mes porque es jubilado y es cuando le pagan, y lo han pasado a partir del día 10 sin avisarle. Solicita que facturen 48€, devuelvan los 24€ de recargo por impago y que pasen los recibos en la fecha acordada.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla la oferta comercial que manifiesta que se está aplicando correctamente. No obstante, se ha aplicado un descuento del 20% y del 10% en cada una de las líneas móviles durante 12 meses desde la factura del 26 de noviembre de 2018. El cargo por gestión de cobro es correcto de acuerdo con las condiciones contractuales. El reclamante adeuda 27,03 euros de la factura de 26 de agosto de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando su reclamación y solicita que le compensen los daños y perjuicios que le han causado todo este tiempo que ha estado pagando aún sin tener servicio y que le conecten las líneas.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y formula reconvención sobre la deuda por importe de 129,7 euros y adjunta copia de la facturación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta el contrato y ni la oferta comercial reclamada, y que en la facturación aparece el cargo "tu experto Orange ADSL/Fibra cuya contratación no consta acreditada, por lo

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

que se considera que el importe total contratado fue de 48 €. En consecuencia, considerando las cantidades ya abonadas por el reclamante que acredita mediante justificante bancario que suman un total de 210,46 €, y que el importe de las cuatro mensualidades facturadas mientras estuvieron activos los servicios antes de suspensión debería haber sido de 192 € de acuerdo con el Importe de cuota reclamada, resulta que la empresa debe abonar al reclamante 18,46 €, anular la deuda por importe de 129,70 €, reactivar los servicios suspendidos sin coste, y realizar las gestiones necesarias para facturar en adelante 48 € (incluyendo las cuotas de las tarifas, la cuota mensual de la venta a plazos del terminal y la cuota del seguro) durante el periodo del compromiso de permanencia. En cuanto al cobro de las facturas, si es técnicamente posible se pasarán al cobro entre los días 26 y el 30 de cada mes, y en caso contrario la parte reclamante podrá portar o dar de baja sus servicios sin que se genere ninguna penalización asociada a los mismos, y deberá seguir abonando las cuotas mensuales del terminal y del seguro.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 129,70 euros, que el reclamante no debe abonar.

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.

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. Previa 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 20 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.

Madrid, 28 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL