



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05733.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: imposibilidad de servicio por parte de al cambio de domicilio en el mes de enero de 2019. Solo recibe el servicio de telefonía móvil aunque han cobrado todo. No le entregan las condiciones del contrato anterior ni corrigen las facturas emitidas durante este año haciendo recaer sobre ella los efectos de la mala gestión.

Solicita la rescisión y corrección de todas las facturas emitidas en 2019 cobrando exclusivamente el servicio realmente prestado (solo telefonía móvil) hasta la portabilidad, teniendo en cuenta que el resto de servicios no se han utilizado desde hace más de un año.

Cantidad reclamada 318,99 euros + 35,69 euros ...354,68 euros.

La empresa mediante escrito de fecha 3 de septiembre de 2019 presenta alegaciones informando que el 28 de febrero de 2019 se crea una nueva cuenta como cliente a la reclamante, en la nueva dirección a la que es asociada las numeraciones móviles.

El resto de servicios quedaron asociados a la antigua cuenta, desactivando los servicios definitivamente el 12 de junio de 2019.

Para rectificar la facturación se han emitido varios abonos : el 13 de junio de 2019 por importe de 152,22 euros(facturas de 8 de abril a 8 de junio) 3 de septiembre por importe de 13,09 euros (factura de 8 de julio de 2019), el 13 de junio de 2019 , 31,14 euros cuotas línea móvil hasta portabilidad a otra compañía el 1 de abril de 2019 (facturas 8 de abril y 8 de mayo de 2019), abono adicional de 10,89 euros de servicio móvil de la factura de 8 de julio de 2019.

Comunidad de Madrid

Se reconviene tras los abonos realizados, la cantidad de 318,99 euros de las cuotas de financiación de un terminal adquirido y la factura de 22 de abril de 2019 y la cantidad de 35,68 euros de la otra cuenta para las facturas de 8 de marzo y 8 de abril de 2019.

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 y señala que no entiende por qué se abre una nueva cuenta sin cerrar la anterior.

La única deuda que se reconoce es la de la financiación del terminal 209,99 euros y servicios telefonía móvil 31,19 euros

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 27 de septiembre de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 y **PARCIALMENTE** la reconvención de la empresa, **debiendo abonar ésta la cantidad total de 286,38 euros.**

La reclamante reconoce en sus alegaciones que debe el pago aplazado de 6 cuotas del terminal financiado, por importe total de 209,99 euros- reflejado en la factura de 26 de abril de 2019 - y servicios de telefonía móvil por importe de 31,19 euros de la factura emitida el 8 de abril de 2019.

A esta cantidad, admitida por la usuaria, debe sumarse el importe de una cuota del pago aplazado del dispositivo, incluida en la factura de fecha 8 de marzo de 2019 que asciende a 35 euros y la cuota de los servicios de telefonía móvil de la misma factura, una vez comprobado que se ha hecho uso de los citados servicios durante el periodo comprendido entre el 8 de febrero y 8 de marzo de 2019.

No procede el abono del cargo " otros pagos" a no justificar la empresa su procedencia y contratación por parte de la usuaria.

No procede el abono de ninguna cuota correspondiente a otros servicios que no sean de telefonía móvil ya que no es imputable a la reclamante la apertura de diferentes cuentas en distintos domicilios cuando los servicios no se han utilizado y la empresa admite la refacturación de otros periodos en este mismo sentido.

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.

Comunidad de Madrid

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 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, 22 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL