



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06033.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de abril 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 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 COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con los importes facturados. Sus facturas se han ido incrementando y no ha contratado dicho servicio. Le ofrecieron una tarifa de 35 euros por fibra, móvil y fijo y al año se la quitaron. Reclamó varias veces primero le indican que le devolverían unos 97 euros aproximadamente, luego que no y de las 5 personas con las que habló ninguna se ponía de acuerdo para darle una tarifa igual que la que tenía; cada uno le daba un precio distinto. Ha devuelto varios recibos. No se opone a pagar los recibos si le mantienen la cuota de 35 euros que contrató. Ha solicitado la grabación y las siguientes.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 12/09/2016 activó el paquete [REDACTED] fibra [REDACTED] 50 S Fijo, formado por el servicio fibra, línea fija y móvil y se ofertó la aplicación de la promoción cuota mensual [REDACTED] durante un año tal y como se puede comprobar en las facturas emitidas. Las facturas emitidas desde el 8/02/2017 hasta la del 22/02/2018, son correctas y se corresponde con el coste de los productos contratados. Las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente no se graban en su totalidad sino de manera aleatoria y la grabación de la contratación efectuada no ha sido posible localizarla. La cuenta cliente, a fecha 26/02/2018, presenta una cantidad pendiente de pago de 207,60 euros, impuestos incluidos, por las facturas emitidas de fechas 22/10, 22/11 y 22/12/2017 y 22/01/2018

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que no le enviaban facturas, en formato papel hasta que las reclamó cuando le fueron requeridas desde este Organismo por lo

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

que no pudo ver reflejado en ellas el descuento aplicado. El precio que le indicaron mensual, de unos 38 euros, era para siempre; reclamó la grabación en varias ocasiones y no se la han proporcionado. A partir de septiembre de 2017 se le incrementó el precio y desde diciembre de 2017 no tiene ningún servicio, intentó solicitar la baja y la portabilidad y no se lo permitieron, indicándole que hasta que no pagara la deuda no podía por lo que tuvo que darse de alta en otra operadora con numeración distinta (en fijo y móvil). Confirma que no ha abonado ningún importe por los servicios desde la factura de octubre de 2017. No se niega a pagar los recibos con el precio ofertado y los consumos que ha efectuado no incluidos en su tarifa. Solicita que den de baja definitivamente los servicios, abonar su consumo y que no incluyan sus datos en ficheros de morosos.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 233,63 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la cuota y consumos por los mencionados servicios en las facturas emitidas de fechas 22/10, 22/11 y 22/12/2017, 22/01 y 22/03/2018, cantidad sobre la que formulan reconvencción.

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 por cuanto no ha sido aportado por la compañía documento escrito y/o grabación que acredite la contratación efectuada en septiembre de 2016 por lo que **la reclamada deberá:**

- **Aplicar** el importe de 38 euros/mes, impuestos incluidos, por los servicios contratados, en las facturas de octubre y noviembre de 2017, debiendo añadirse a dicha cantidad los importes facturados por consumos realizados que no están incluidos en tarifa contratada (22,29 y 22,63 euros, respectivamente, impuestos incluidos).
- **Dar de baja definitivamente** todos los servicios que la reclamante contrató: Internet, línea móvil [REDACTED]
- **Anular** la factura emitida de fecha 22/03/2018, por importe de 26,03 euros impuestos incluidos al no figurar consumo efectuado en ella.
- Una vez abonada la deuda, realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberla incluido.
- **Minorar**, en consecuencia, la deuda de 233,63 euros, impuestos incluidos, sobre la que había solicitado reconvencción, por las facturas de fechas 22/10, 22/11 y 22/12/2017, 22/01 y 22/03/2018 **a la cantidad de 132,87 euros**, impuestos incluidos.
- No habiendo sido aportada factura de fecha 22/02/2018, ni incluida en la reconvencción formulada, y la reclamante manifestar no tener conocimiento de ella, dicha factura deberá **ser anulada en el caso de que se hubiera emitido.**

A su vez **la reclamante deberá:**

- **Abonar a la reclamada la cantidad resultante de CIENTO TREINTA Y DOS EUROS CON OCHENTA Y SIETE CÉNTIMOS (132,87 euros)**, por las facturas de fechas 22/10 (60,29 euros –rectificada–), 22/11 (60,63 euros –rectificada–) y 22/12/2017 (7,94 euros) y 22/01/2018 (4,01 euros) en las que existe consumo efectuado en el periodo que en ellas se factura y de las que no se ha acreditado su pago.
- **Entregar** en cualquier establecimiento de la reclamada, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, **los dispositivos** que ésta hubiere proporcionado (router...), para evitar que la compañía facture por ellos. Se aconseja demandar justificante de su entrega y revisar los datos que figuren en el documento entregado (nº de línea fijo [REDACTED] nº de D.N.I....)



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 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.

Madrid, 13 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL