



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06539.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de enero 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con los importes facturados. Se comprometió a 44,56 euros; recibió factura de 46,50 euros y canceló, con fecha 24/05/2018 fibra y línea (aunque digan que fue el 15/05) porque no dieron ninguna contestación a su reclamación y no cumplir con lo que había hablado con ellos. Tenía contrato con ellos hasta 12/05, con una cuota de 35,30 euros y a partir de ahí, y durante 12 meses, serían 44,50 euros. Cortaron las llamadas entrantes. Solicita se haga factura conforme a lo hablado con ellos y revisen las grabaciones.

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 mediante escrito, incluido en expediente, en el que manifiesta, entre otras que no aporta ninguna documentación pues todo se hizo por teléfono y solicita se escuche la grabación.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que manifiesta, entre otras que el cliente aceptó una promoción con fecha 9/05/2018 que consistía en: Migración Pack Ahorro Internet máxima velocidad+ línea+llamadas al pack internet fibra indirecta 50+línea para el número fijo; descuento del 10% sobre la cuota mensual de fibra internet; tarifa pack 250 min+4gb para la línea móvil sin cargo por cuota mensual, por importe de 44,56 euros, impuestos incluidos durante 12 meses. Se iniciaron los trámites necesarios para la migración, siendo cancelada el 15/05/2018 a petición del cliente sin aplicarse la promoción. El ARBCRS32



Comunidad de Madrid

importe pendiente de pago asciende a 45,50 euros, impuestos incluidos por la devolución de la factura de fecha 15/05/2108, cantidad de la que solicitan se acuerde su pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 reclamante por cuanto a la vista de la factura de fecha 20/05/2018, objeto de reclamación, emitida por importe de 46,50 euros, impuestos incluidos, se constata que hay consumo efectuado y que en ella se reflejan las condiciones que venía disfrutando anteriormente por lo que el importe facturado deberá ser el correspondiente a dichas condiciones, a decir, 35,40 euros, impuestos incluidos, según manifiesta el reclamante y que la compañía no desvirtúa en sus alegaciones. Por ello, no habiendo sido acreditado su pago, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de TREINTA Y CINCO EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS (35,40 euros)**, impuestos incluidos, por la factura mencionada.

A su vez, **la reclamada deberá minorar** la cantidad de 46,50 euros, impuestos incluidos, sobre la que había formulado reconvencción, por la factura, objeto de controversia, a la cantidad acordada de **35,40 euros**, impuestos incluidos.

Se aconseja a la reclamante devolver a la reclamada los equipos que ésta hubiere proporcionado (router..), si los tuviere en su poder, para evitar que se facture por ellos, demandado justificante de su entrega.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 23 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL