



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06920.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de marzo 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 que contrató un pack que incluíd línea fija, internet (fibra óptica) y dos líneas móviles, también incluía servicios de televisión que al no usarla le aconsejaron guardar el decodificador, quedando el equipo sin estrenar. En los primeros meses hubo un aumento en las facturas por unos servicios de e-book que no usaba y algunos conceptos de servicios antiguos que desactivaron en el momento, así cargos de roaming de 100 euros cobrados por duplicado, durante un viaje a EEUU se le activó el servicio aunque no lo había solicitado, le explicaron que el día de su llegada se activó, porque ahora se activa automáticamente, y no tuvo más uso. En el [REDACTED] desmintieron la anterior información y reconocieron algunos errores de facturación, recibiendo una resolución acompañada de un cheque por el valor de 93,22 euros compensando los cargos de e-book. El problema del roaming se volvió a repetir cuando volvió en diciembre a EEUU, con un cobro en la factura de 50 euros por servicios de roaming. El 9 de julio realizó la portabilidad a [REDACTED]. Devolvió en decodificador en tienda el día 20 de julio. Le siguen cobrando todos los meses facturas tan altas como antes, que sigue recibiendo desde que se cambió a [REDACTED]. Como [REDACTED] no conseguía traer su fibra óptica a su domicilio siguió teniendo los servicios de teléfono fijo e Internet con [REDACTED] también le cobra la televisión aparte aunque no tiene televisión en casa y devolvió el decodificador en julio.

La parte reclamada alega que sobre el servicio roaming presentado sobre línea [REDACTED] es materia excluida de arbitraje por facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses desde la fecha de solicitud del arbitraje. Con fecha 11/10/2018 la línea fija causó baja por portabilidad y las dos líneas móviles portaron con fecha 11/07/2018. Consideran que los importes facturados en los meses reclamados se han realizado correctamente.

La parte reclamante manifiesta que considera abusivas las tarifas aplicadas durante los meses de transición a los servicios de [REDACTED], no es ético que [REDACTED] penalice al consumidor. Que es imposible cuantificar con certeza los servicios de telefonía, pero como ha contado durante este tiempo con la mitad de los servicios contratados inicialmente con [REDACTED] reclama que le devuelvan la mitad de las facturas pagadas durante el tiempo referenciado.



Comunidad de Madrid

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, añade que devolvió el router a [REDACTED] que le informaron la subida de cuotas por cambio de operador, solicita que le cobren los costes justos, la mitad de lo facturado en julio, agosto y septiembre de 2018m(220,65, 128,81 y 28,49 euros).

La parte reclamada comparece a la audiencia y tras realizar un repaso los servicios contratados desde 2016, manifiesta que se le ha facturado por diferentes conceptos que se suman al paquete, que no pueden ya facturar por el paquete fusión tran la portabilidad porque ya no hay línea móvil, ya no es fusión + móvil, solo se fusiona hasta el 11 de octubre que es cuando la línea fija se va a otro operador, la última factura que genera [REDACTED] es por importe de 60,54 euros. [REDACTED] no ha facturado nada que no tuviera servicio hasta el 11 de octubre, con precios de catalogo. La facturación es correcta.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, a la vista de lo expuesto por las partes en el acto de la vista y la documentación aportada por la compañía, se comprueba la existencia de los conceptos facturados y los servicios recibidos, concluyendo que es correcta la facturación emitida por la reclamada.

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.

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

Prevía 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 al principio.

Madrid, 26 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL