



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07007.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 08 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 se queda sin fijo ni fibra y tras varias llamadas le dicen que no lo pueden arreglar al ser un problema de mas móvil pero no tiene ningún contrato con esta compañía. Durante dos meses está sin servicio sin ninguna solución y le siguen cobrando el servicio, que no tiene, tras lo cual decide portar a otra compañía. En septiembre le pasan le facturan el servicio de fibra y fijo que no le han prestado por lo que devuelve las facturas avisando que solo pagará el terminal que debe, sin avisar le cortan la línea. Le han rectificado facturas sin especificar los conceptos. Además le han facturado cargos por cambio de condiciones cuando se ha cambiado de compañía. Solicita anulación de tres facturas, pagar únicamente el importe de las líneas móviles y emitir nuevas facturas correctas teniendo en cuenta que no ha tenido servicio desde el 7 de julio hasta la portabilidad el 7 de octubre, por importe de 243,81 euros.

La empresa reclamada alega que la línea fija y dos móviles, han cursado baja en fecha 11/09/2018, tras recibir solicitud de portabilidad. En junio de 2018 el reclamante contactó con el servicio de atención al cliente en varias ocasiones, notificando falta de servicio, en el producto Fibra asociado a la línea fija. Esta incidencia fue trasladada al servicio técnico. Se realizó un ajuste por importe de 20,15 euros (impuestos incluidos), sobre las facturas de fecha 21/07/2018 y 21/08/2018, que constaban pendientes de pago, en relación a la cuota de la línea asociada al número [REDACTED]. Han realizado la anulación de un importe total de 29,22 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de fecha 31/10/2018, en relación al servicio fijo, que constaba pendiente de pago, quedando el reclamante al corriente de pago en relación a la línea fija citada. En unos días el reclamante recibirá la factura rectificada. Han realizado un ajuste por importe de 81,51 euros exentos de impuestos, correspondiente a la factura de fecha 21/09/2018, en relación al cargo por baja anticipada de las dos líneas móviles, que constaba pendiente de pago. El importe pendiente de pago tras el ajuste realizado asciende a 162,30 euros (impuestos incluidos), factura rectificada que recibirá el reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito manifestando que a fecha 12 de febrero de 2019 no le han ingresado los 29,22 euros que indica la empresa. Solicita la anulación de la factura de 162,30 euros, solo reconoce el pago de 84 euros del terminal telefónico, del resto de la factura no le han dado servicio por la avería que estuvo dos días y medio sin arreglar.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** la pretensión formulada por el reclamante por cuanto, ante la falta de acreditación por ambas partes, falta de concreción de pretensiones, falta de justificación del origen de la cantidad cuantificada, desconocimiento del origen de los conceptos y la no asistencia de las partes a la vista, este Órgano Arbitral carece de datos para resolver, queda expedita la vía judicial.

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

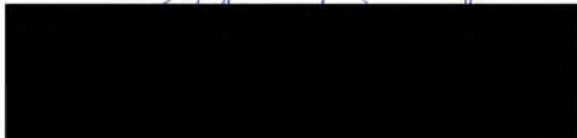
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



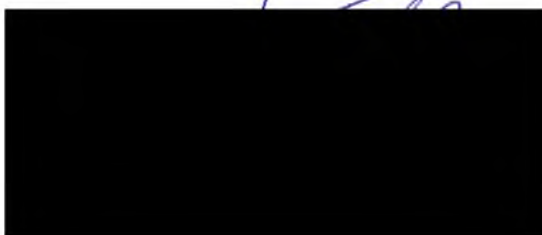
Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

