



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07413.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de mayo 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: el 23 de agosto solicita traslado de su línea de Salamanca a Madrid. Tras varias llamadas le dicen que alguien lo ha cancelado pero no saben por qué y tienen que generar una nueva orden, empezando a contar el plazo. Desde el 23 de agosto está sin internet y le cobran una factura superior a su tarifa - acordó 59,99 euros y le cobran 65 euros-.

Solicita que le instalen la fibra en su nueva dirección y que le devuelvan el dinero de lo que no ha cobrado (emiten factura de 1 de octubre de 2018) sin haber disfrutado de internet.

El reclamante manifiesta mediante escrito de fecha 2 de abril de 2019 que en diciembre le llamaron para realizar una encuesta y le ingresaron lo cobrado de más. 76,87 euros (ingresos del 17 de enero) y se suponía que a partir de ahí sería 59,99 euros. No se cumple y siguen enviando facturas por importe superior, por lo que piden que se tomen medidas y le devuelvan el dinero cobrado de más, que se facturen las cantidades acordadas (59,99 euros con identificación de llamadas) y compensación por daños ocasionados: económicos por tenerle sin fibra, daños psicológicos teniendo que desplazarse a tiendas a poner reclamaciones, llamando al servicio atención al cliente, etc.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel. 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

La empresa indica por escrito de fecha 9 de abril de 2019 que en la actualidad la reclamante tiene correctamente aplicada la oferta y no obstante ha realizado un abono por importe de 12,30 euros correspondiente a la factura emitida el 1 de febrero 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 no comparece a la audiencia y tampoco presenta alegaciones para este acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta alegaciones para este acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** del fondo del presente asunto al carecer de elementos mínimos necesarios que permitan su valoración y resolución por parte de este Colegio Arbitral :

- Ninguna de las partes aporta contrato o grabación telefónica o cualquier otro documento en el que consten las tarifas, cuotas, contenido y plazo de la promoción aplicable etc.
- La reclamante no concreta en terminos económicos su pretensión, a pesar de haber sido requerida por escrito con tal finalidad.
- No aporta, la usuaria, otros documentos que permitan valorar los gastos ocasionados, a pesar igualmente de haber sido requerida por escrito.

No obstante se le informa que queda libre y expedita la vía judicial, para el ejercicio de cualquier acción que la reclamante considere oportuna en defensa de sus intereses, todo ello en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008 que regula el sistema arbitral de consumo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

Previa 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

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

Madrid, 17 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL