



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08051.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de junio 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: a primeros de noviembre llama a [REDACTED] para actualizar las tarifas de fusión ya que caducaban e insiste que en el nuevo paquete quería el paquete de fútbol entero y aunque lo ve, después de días no veía La liga y al llamar le dicen que lo tiene que pagar aparte. Nunca le informaron de ello, y por ello realiza la portabilidad. Unos días mas tarde, le hacen una mejor oferta desde [REDACTED] y decide parar la portabilidad el día 13 de noviembre. Aunque le dicen que no va a tener problemas, no tiene línea y manifiesta que realiza diez llamadas y presenta reclamación sin obtener respuesta. En fecha 9 de abril de 2019 presenta escrito informando que está disconforme con las alegaciones presentadas por la empresa y que al iniciar que no se emiten facturas porque había un fallo técnico de calidad de servicio, pero no pone a su disposición las facturas, por lo que pide que se proceda al envío de las facturas y los cargos de forma fraccionada.

[REDACTED] La empresa en fecha 18 de febrero de 2019 señala que tras el cambio de operadora y retroportabilidad, se produce una incidencia en los sistemas, motivo por el que no se han emitido facturas hasta la solución del problema.

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 indicando su imposibilidad de acudir mediante escrito de fecha 12 de junio de 2019. Se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita que emitan facturas pendientes anteriores, ya que desde mayo se está haciendo.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su legal representante y explica que no se pueden emitir las facturas solicitadas por una incidencia técnica interna- falta de registro de facturación- motivo por el cual, a pesar de haberse utilizado los servicios, se decide anular todos los importes y cargos durante el periodo en que se mantiene la incidencia.

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 solicitante, **debiendo anular la empresa reclamada**, de conformidad con la información contenida en sus alegaciones, **todos los cargos** generados por la consumidora **entre los meses de enero y abril de 2019** en respuesta a la incidencia en los sistemas, que ha provocado que no se hayan podido registrar los consumos y cuotas de la usuaria.

Por lo tanto la reclamante no debe asumir ningún importe generado en el periodo.

Manifiesta la reclamante que desde el mes de mayo de 2019, la compañía ya le está enviando las facturas- fecha a partir de la cual la operadora manifiesta que se solventó el problema- no pudiendo obligar a la empresa a emitir facturas anteriores, al no poder disponer técnicamente de las mismas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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

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 al principio.

Madrid, 13 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL