



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08474.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 11 de abril 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditado 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 lo siguiente: Desde agosto de 2018 la compañía empezó a cobrar de más en las facturas. Pagó y reclamó; le dijeron que le devolverían las cantidades mal cobradas y ofrecieron cambiar de adsl a fibra óptica de 100 mb, incluyendo todo lo que ya tenía contratado, por 32 euros/mes, a lo que accedió. Instalaron fibra, no devolvieron lo adeudado y siguieron cobran mal y cada vez más a pesar de las numerosas reclamaciones por lo que decidió darse de baja y devolver los último tres recibos. Le están reclamando 189,16 euros; acepta pagar lo que él contrato. Solicita demuestren que ha contratado por lo que pretenden cobrar y liquidación en base a 32 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 30/11/2017 aceptó descuentos para la línea fija, durante 7 meses, del 70% sobre la cuota de internet y del 100% sobre la cuota mensual del bono de 120 minutos en llamada a móviles; descuentos que se aplicaron desde la factura de fecha 2/12/2017 a la de fecha 02/06/2018. Con fecha 22/08/2018 se realizó migración a fibra indirecta 50/50, sin constar ninguna oferta realizada; no obstante si el abonado dispone de algún documento que acredita la oferta reclamada ruegan se lo faciliten. Han anulado un importe de 231,82 euros, exento de impuestos, correspondiente al cargo por incumplimiento de permanencia de la línea fija y a los cargos por no devolución de equipos que aparecen en facturas de fechas 2/12/2018 y 2/01/2019 que constaban pendientes de pago. El importe pendiente de pago asciende a 189,26 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fecha 2/09, 2/10 y 2/11/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; el descuento que indican él lo aceptó con carácter permanente; tienen obligación de tener la contratación grabada y si demuestran lo que alegan no tiene inconveniente en abonarlo pero no es así; empresas de recobros le están reclamando deuda; no se entiende que él acepte pagar las llamadas del fijo cuando siempre las ha tenido gratis. Solicita que aporten la documentación relativa a la contratación de sus servicios; en caso contrario que comuniquen la nulidad de la reclamación y den por finalizada la reclamación de deuda alguna.

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, habiendo sido citado en tiempo y forma, no comparece a la audiencia oral ni aporta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la audiencia oral, mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones, importe adeudado y se opone a la reclamación.

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 las facturas aportadas (desde la de fecha **6/01 a 6/11/2018**), ambas inclusive, se constata que el descuento que venía disfrutando dejó ser aplicado a partir de la factura de julio; asimismo, el servicio de llamada nacionales gratis deja de aplicarse a partir de la de septiembre, conllevando que el consumo fuera de tarifa se incrementase. Por ello no habiéndose acreditado la duración del descuento ni el cambio en las condiciones aplicadas por la compañía, **el importe total que deberá aplicarse en las facturas de fechas 6/07 a la de fecha 6/11/2018, ambas inclusive, será 32 euros, impuestos incluidos.**

Las facturas de julio y agosto han sido abonadas por el Sr Inglés por lo que hay un saldo a su favor de 51,74 euros, impuestos incluidos (24,18+27,56 euros). Las tres restantes figuran pendientes de pago, hay consumo efectuado y el importe total resultante, una vez aplicado los 32 euros acordados, asciende a 96 euros, impuestos incluidos (32 euros por 3 facturas). Por ello **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad total de CUARENTA Y CUATRO EUROS CON VEINTISEIS CÉNTIMOS (44,26 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas cuyo pago no ha acreditado (96 euros) y descontado el saldo resultante a su favor (51,74 euros).

En consecuencia, **la reclamada deberá minorar** la deuda de 189,26 euros, impuestos incluidos, sobre la que había formulado reconvención, a la cantidad acordada de **44,26 euros**, impuestos incluidos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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. Una vez abonada la deuda, **la reclamada** deberá realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 11 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL