



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05287.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de septiembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 aceptó una oferta telefónica el 13 de noviembre de 2018, y le dijeron que no habría ningún problema con el cambio de domicilio, ya que informó que se mudaría en unos meses. Tras cambiar de domicilio en enero, las facturas de febrero, marzo y abril no se ajustan a lo ofertado, además cobran servicios extras que no ha contratado, y no puede usar la línea fija porque el módem no se ajusta a la normativa ICT2 y no le facilitan los conectores necesarios. Ha llamado numerosas veces sin que se solucione. Devolvió recibos bancarios. Solicita que se regularicen las facturas, que se cobre lo contratado, un descuento por no poder utilizar el teléfono fijo desde enero y una indemnización por las molestias, y porque le cortaron los servicios el 8 de mayo sin aviso.

La parte reclamante aporta posteriormente escrito de fecha 26 de septiembre de 2019, manifestando que no le facilitan el contrato ni la grabación, habiéndolo solicitado en multitud de ocasiones. Le vuelven a cortar el servicio, por quinta vez, causándole perjuicios puesto que tiene un hijo enfermo y necesita internet para trabajar desde casa.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de febrero de 2020, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que en referencia a la oferta comercial y la facturación emitida desde el cambio de domicilio se han realizado dos abonos por un total de 245,44 euros, como ajuste de las facturas emitidas desde enero a mayo de 2019. En mayo de 2019 se ha aplicado un descuento del 50% por un periodo de 24 meses ajustando la oferta a 44,57 euros. En noviembre de 2019 la reclamante ha portado las líneas móviles a otro operador, lo que supone la rotura del paquete contratado y el cambio de facturación y la precipitación del pago a **plazos** asociado a las líneas, que provoca un importe pendiente de pago de 921,57 euros, deuda sobre la que formula reconvención.

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 aporta escrito con el resumen de los hechos reclamados. Adjunta copia de la facturación y de la devolución de equipos.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se han hecho abonos por importe de 112 euros, 184,98 euros, 91,96 euros y 28,06 euros, que suman un total de 417 euros, aplicados para regularizar los importes pendientes de pago. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 893,51 euros correspondiente al impago de las facturas de 15 de febrero, 15 de marzo, 15 de septiembre, 15 de octubre y 15 de noviembre de 2019. En relación con la portabilidad de la línea fija, no puede reconectarse asignándole la numeración ##### de la que no hay constancia de incidencias técnicas al respecto de su no funcionamiento. Adjunta copia de la facturación.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar las incidencias en la facturación de la oferta y de servicios no solicitados, en el cambio de domicilio de la línea fija con la pérdida de la numeración y la no disponibilidad de la línea fija desde enero de 2019. Teniendo en cuenta que la empresa reclamada ha realizado ya un abono para compensar parte de la deuda de 417 euros, por las incidencias producidas desde enero de 2019, sin que conste el detalle de a qué cargos y facturas corresponde, y sin que la parte reclamante haya concretado económicamente su pretensión con el detalle de las cantidades que considera indebidamente facturadas en cada factura, este órgano arbitral rectifica el importe de la deuda a la cantidad de 600 euros, que incluye las cuotas pendientes de la compra a **plazos** del terminal sobre el que no consta ninguna incidencia, y las cuotas ofertadas de los servicios de las facturas pendientes de pago.

ESTIMAR PARCIALMENTE' la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 893,51 euros, debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de 600 euros.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de indemnización, por no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, los daños personales y profesionales. 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 a 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 10 de septiembre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####