



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05450.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 16 de enero 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: solicita que le den facturas correctas porque le han hecho mal el cobro desde enero de 2018 y cobros desde mayo de 2018 sin tener servicio.

La empresa, mediante escrito de fecha 27 de septiembre de 2019, informa que el cliente modificó las condiciones iniciales contratadas, concretamente para la línea #####(descuento 71% durante 10 meses) el 26/02/18. El día 18/12/18 se reactivó el descuento durante 6 meses más. Se realizó un ajuste de 260,92 euros en relación a los descuentos desde la factura de enero de 2018 a enero de 2019. El 26 de febrero se hizo otro descuento y compromiso de permanencia de 5 meses. La línea fue dada de baja el 2 de abril de 2019 por impago generado. Se ha realizado un ajuste de 258,79 euros por los equipos de fibra entregados al no recogerse los mismos, quedando pendiente de pago la cantidad de 625 euros de las facturas emitidas entre agosto de 2018 y mayo de 2019.

Las facturas emitidas con anterioridad al 12 de junio de 2018 se encuentran fuera del ámbito material del arbitraje y se solicita que no sean resueltas a través de procedimiento arbitral. Sí a partir de junio de 2018, solicitando reconvencción de 625 euros.

Comunidad de Madrid

La reclamante manifiesta por escrito que no está de acuerdo con estas alegaciones y que no vive en la #####, 18 2 izda. desde abril de 2018. Llama a la compañía para decir que entregará los equipos y le dicen que no pasa nada, que le cobrarán 12 euros. Se lleva una sorpresa al recibir la factura. En abril vuelve a llamar y pide que graben la conversación. Le llegan las facturas sin descuento. A pesar de no tener servicio desde el 6 de febrero hasta el 2 de abril de 2019, sigue pagando por el compromiso de permanencia. Se puede comprobar que no tiene servicio ADSL ni descuentos, ni facturas.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Señala que está dispuesta a abonar el terminal móvil y que los equipos han sido devueltos.

La parte reclamada no presenta nuevas 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: entrar a valorar la facturación emitida con posterioridad a junio de 2018, al quedar fuera del ámbito material de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral, las facturas anteriores (superiores a 12 meses desde la fecha de la solicitud de arbitraje) y, respecto del fondo del asunto se acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la solicitante, así como ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción de la empresa, debiendo abonar ésta la cantidad total de 293,34 euros.

La reclamante manifiesta que ya no reside en el domicilio donde tenía contratado la totalidad de los servicios desde el mes de mayo de 2018 y justifica dicha circunstancia. Por lo que de la facturación reclamada por la empresa procede minorar la parte proporcional de este concepto "internet + voz" en 9,09 x 7 meses (agosto 2018 / febrero 2019) + IVA.

El resto de servicios que figuran en la facturación impugnada reflejan consumos y cuotas por dispositivos adquiridos a **plazos** y, por tanto, deben ser abonadas.

Se deben anular íntegramente las facturas emitidas en marzo, abril y mayo de 2019 al no presentar consumo y contener importes de penalización correspondiente a equipos que la reclamante manifiesta que se han entregado y la empresa no desvirtúa.

La empresa debe facilitar a la usuaria instrucciones precisas para el desbloqueo del terminal que tiene en su poder y que pueda disponer libremente del mismo.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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