

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 11685.1.2021**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

D. ####, en representación de la Asociación AS. PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. ####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 solicité un cambio de titularidad, y pago la deuda de 93 euros en cuatro ocasiones, para no tener problemas ni cortes de servicio, y una y otra vez vuelve a aparecer la misma deuda y no puede realizar operaciones. Ha solicitado un cambio de domicilio de la línea pero como consecuencia de la deuda no le prestan el servicio de internet. Las facturas siguen llegando a nombre del anterior titular, pero los requerimientos de pago le llegan a él. Solicita que se revisen todos los pagos que ha hecho y le devuelvan las cantidades que no se han justificado, que anulen la deuda de su sistema para que pueda acceder a los servicios contratados y dejen de requerirle el pago de la deuda, que se le compense por el servicio no recibido durante estos meses por una deuda no clara, se le presten con normalidad todos los servicios y poder beneficiarse de promociones, y aparecer él como titular que ya se gestiona hace más de un año. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 5 de enero de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el pago de 93 € de fecha 26 de octubre de 2020, fue devuelto en fecha 29 de octubre de 2020. El abono de 24 de junio de 2021 de 93 € fue utilizado para anular el importe de la factura con fecha de emisión 1 de septiembre y minorar la factura de 1 de octubre. El reclamante adeuda 188 €, correspondiente a las facturas emitidas entre el 1 de octubre y el 1 de diciembre de 2021, deuda sobre la que formula reconvencción. Asimismo, manifiesta que consta pendiente de pago un importe de 93 € a nombre del anterior titular. Se procede a realizar las gestiones para corregir los datos del encabezamiento de la factura. 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 aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de fecha 22 de junio de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que "una vez verificados los hechos que expone en su escrito por D. #####, queremos confirmarle que como titular de la cuenta ID cliente ##### 0#####, en la que tiene pendiente de pago la cantidad de 549€, en todo momento ha estado informado de la deuda que iba manteniendo con nuestra Compañía, ya que en la primera página de las facturas emitidas consta el estado de su cuenta, pudiéndose comprobar si se encuentra al corriente de pagos o no, y en ese último caso, la cantidad pendiente de pago. No obstante lo indicado en el párrafo anterior, en deferencia hacia el Sr. ##### y al objeto de evitar su incomunicación, los Servicio/s ##### #####, ##### y ##### Fibra 300MB se mantuvieron activos a la espera que realizase los pagos comprometidos, desde el 7 de octubre de 2021, fecha en que nos fue devuelto el primero de los recibos, hasta el 30 de marzo de 2022, momento en que por nuestro Departamento de Cobros se aplica la desactivación temporal del/de los Servicio/s al no haberse realizado el pago de la cantidad debida." 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 asunto de acuerdo con el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2009, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, así no constar en el expediente los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, en este caso los movimientos bancarios de la cuenta de la parte reclamante y otros justificantes de pago, ni la empresa aporta justificante de los recibos bancarios devueltos por la parte reclamante, por lo que no es posible determinar el importe de la deuda.

Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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. 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.

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento dei Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

En caso de incumplimiento dei Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

ARBCRS32