

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 00638/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 07 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

DªXXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DªXXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS 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 lo siguiente: lleva esperando un traslado desde el 20 de septiembre de 2014 (ADSL, Fijo, XXX, el cual no tiene y se lo están cobrando. La última factura de enero de 2015 son más de 200 €, está sin abonar, puesto que les están estafando. Nunca ha recibido facturas, por más que las pide y tampoco le dejan acceder a Internet. Por ello, solicita que se le abone todo lo estafado en base a la XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 13 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto al traslado de la línea XXX por cambio de domicilio solicitado el 26.09.2014 y no realizado, en reclamación abierta el 16.12.2014 por el Servicio de Atención Personal 1004, se reintegra 100,33 IVA incluido por importe de cuotas XXX cobradas desde el 16.10.2014 (se ha calculado 20 días después de la solicitud para realizar el traslado) hasta el 17.11.2014. El 10.03.2015 se realiza la baja de la línea con fecha de efectividad 20.01.2015. En abril de 2015, se emite una factura de regularización en la que se entregarán las cuotas cobradas desde el 20.01.2015 fecha de efectividad de la baja. Se ha procedido a reintegrar 241,08 € (200,07 € + IVA) de las cuotas que quedarían por reintegrar al cliente entre el 18.11.2014 al 20.01.2015. Dicho importe será reintegrado por transferencia. O bien, compensando con las facturas que pudieran encontrarse pendientes de pago. La reclamante presenta escrito de fecha 1 de abril de 2015, en el que, en síntesis, no está de acuerdo con la contestación dada, al deberle al menos un mes más. No dejan de llamarle diciendo que debe 182 €, luego 58 €, cuando en realidad le deban más de 400 €. Para colmo tiene que llevarles los aparatos. Ha pagado algo que no le han instalado y encima le cortan la línea. Le deberían abonar de diciembre de 2014 a febrero de 2015, puesto que se dio de baja (supuestamente no lo hicieron) el 5 de marzo de 2015. La segunda baja es de 20 de febrero de

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

2015. Llamó el 26 de marzo y le dicen que la baja se hace el 3 de marzo.

Posteriormente, en escrito de fecha 4 de mayo de 2015, la reclamante alega, en síntesis, que el 20 de septiembre llamó a XXX para trasladar una línea, la cual nunca se hizo y estando abonando. Se dio dos veces de baja, el 5 de enero y el 20 de febrero de 2015. No le daban la baja. la suma es de 731,99 €, restando 28,60 € como le dijeron, puesto que son gastos de la línea de XXX.  $28,60 \times 4 \text{ meses} = 114,40$ , le salen 617 €, pero pide 587,59 €, puesto que las facturas son un lío, siendo desesperante ponerse de acuerdo con XXX.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que le querían pagar tres meses, cuando en realidad son cuatro, insiste en que nunca recibió las facturas, no las tiene y por ello no puede saber si lo que alega XXX responde a la realidad. Se dio de baja en el servicio XXX, aunque tiene dos líneas móviles.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien se ratifica en el escrito de fecha 13 de marzo de 2015, insistiendo en que existen varias bonificaciones realizadas por su compañía a la reclamante, en concreto, una de 100,33 € (IVA incluido), el 19 de diciembre de 2014, por importes de cuotas XXX cobradas desde el 16.10.2014 hasta el 17.11.2014, y otra de 242,08 € (IVA incluido), de 13 de marzo de 2015, de las cuotas que quedarían por reintegrar entre el 18.11.2014 y el 20.01.2015, debiendo destacar que constan devoluciones de facturas, realizadas por el reclamante, así como compensaciones de facturación, tal y como se explica en extracto contable, entiende que la reclamación ha sido atendida, ajustándose la facturación emitida a los pagos y compensaciones llevadas a cabo por ambas partes.

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 reclamante**, por lo que, como quiera que consta que el cliente se trasladó de domicilio, no recibió facturas ni avisos de pago, y ha ido realizando abonos, pero igualmente constan devoluciones de factura, y de la cantidad total generada en la facturación, se ha descontado lo que debe pagar por la financiación de móviles  $49,0700 \text{ € (sin IVA)} + \text{equivalente a cuota por línea móvil, } 33,00 \text{ €} = 82 \text{ €} + \text{IVA} = 99,22 \text{ €} \times 6 \text{ meses (de octubre de 2014 a marzo de 2015)} = 595,32 \text{ €}$  y se comprueban pagos realizados por el reclamante, pero al mismo tiempo, devoluciones de facturas y reintegros efectuados por la reclamada, que se recogen en el extracto contable aportado por el representante de la reclamada, que concluyen en determinar que la situación creada es correcta, procede declarar que las partes no tienen nada que reclamarse y si XXX persiste en considerar que existe alguna deuda, la misma deberá ser anulada. Por lo que respecta a los aparatos que se encuentran en poder del reclamante, estos aparatos quedan depositados en el domicilio del reclamante, a disposición de la compañía en el plazo de un mes, transcurrido el cual sin que la reclamada haya procedido a su retirada, quedarán en poder del reclamante, quien les dará el uso que estime pertinente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



## Comunidad de Madrid

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

Prevía 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.

Madrid, 07 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX