



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01031.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que con fecha de 12/09/2017 formalizó un contrato para añadir, al ya existente de línea móvil, el servicio de telefonía fija y acceso a internet; el 19/09/2018 el técnico instala el servicio y el 25/09/2017 el servicio de internet deja de funcionar, no pudiendo utilizar los distintos dispositivos que tienen en el domicilio (Tablet, pc y móviles), ese mismo día contacta con el servicio de atención al cliente de Yoigo hasta en ocho ocasiones. El 26/09/2017 sigue sin tener servicio de fijo y ADSL, por lo que se persona, tras cinco llamadas más, en el mostrador donde contrató, allí la persona que le atiende tampoco logra comunicar con el servicio técnico, informándole que seguirá intentándolo. El 27/09/2017 al seguir sin servicio y sin recibir ninguna llamada del servicio técnico, contacta y le informan, que no es posible reestablecer el servicio y que van a dar un parte de avería, que en un plazo máximo de 7 días le visitará un técnico. Pasado el plazo decide cancelar el contrato en el mostrador de [REDACTED] donde le ponen en contacto con el departamento de bajas, informándole que contactará con él un técnico, como muy tarde el día 28/09/2017 a primera hora de la mañana, para concertar una visita a partir de las 17:00 horas en su domicilio y dejar arreglada la avería, además le ofrecieron dos meses gratis de servicio por las molestias ocasionadas. Solicita la devolución de la penalización, así como todos los cobros indebidos del ADSL por incumplimiento de contrato e instalación defectuosa, devolución de los cobros indebidos de las reclamaciones del móvil y compensación por las molestias.

La parte reclamada alega, en escrito de fecha 14 de marzo de 2018, que se han aplicado correctamente los 100 minutos en llamadas nacionales incluidas en su cuota de tarifa. En relación a las llamadas cobradas erróneamente, le van a devolver como transferencia bancaria, en un plazo aproximado de 30 días, el importe de 12,81 euros (impuestos incluidos) correspondientes al consumo en llamadas nacionales del mes de marzo de 2018, así mismo, el importe de las llamadas nacionales del presente mes de abril de 2018 se descontará en la factura. El servicio se activó el 21 de septiembre de 2017, con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 8 meses debido al descuento de 100 euros (impuestos incluidos), al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía fija y acceso a internet el cliente debe devolver la parte proporcional de dicho descuento. En breve se recogerá el Router al reclamante, si no se devolviera, se cargará el importe de 50 euros en su cuenta bancaria.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que en relación al cobro indebido de las llamadas en la tarifa móvil, no considera resuelto el conflicto al no recibir ningún tipo de compensación por los perjuicios ocasionados tanto en tiempo como en dinero. Con relación a la reclamación de la devolución de la penalización por no recibir el servicio correctamente, no lo considera resuelto y solicita que [REDACTED] tenga en cuenta sus reclamaciones y la nula gestión de la avería. Respecto al ADSL lleva en su casa nueve meses a disposición de la empresa, por lo que si no lo recogen en fecha 30 de junio lo llevará a un punto limpio. Los importes solicitados son 88,33, IVA incluido, en concepto de penalización por no cumplir la permanencia debido a la prestación del servicio defectuoso; por devolución en concepto de bonos extra de datos, al no disponer de servicio contratado de internet no pudo utilizar el wifi y tuvo que realizar un consumo extra de datos por importe de 27,99 euros, IVA incluido; en compensación por todas las llamadas y tiempo empleado por el pésimo servicio de atención al cliente un total de 38 llamadas por 8 horas perdidas a 10 euros /hora un total de 80 euros; y una compensación de 50 euros por cobros indebidos de [REDACTED] durante meses en la tarifa móvil, que si se devolvió el dinero. Total: 246,32 euros.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, según consta en las alegaciones aportadas por la reclamante trascurrió un periodo de varios días sin que acudiera ningún técnico o fuera atendida la avería que le dejaba sin servicio de internet, y no realizando la reclamada alegación alguna sobre el referido hecho, este Órgano Arbitral resuelve que la **empresa reclamada anule la factura por importe de 73,00 euros** por incumplimiento de permanencia, al no constar ningún documento acreditativo que demuestre el cobro por dicho concepto.

Referente a la indemnización de daños y perjuicios este Órgano Arbitral acuerda **no entrar a conocer** al no ser materia de arbitraje estar excluido por [REDACTED] en su Oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, dejando expedita la vía judicial.

La reclamada podrá pasar a **recoger el Router** en el domicilio del reclamante, en el plazo de 15 días, tras el cual el reclamante podrá disponer del mismo como estime oportuno, reintegrando, en su caso, la cantidad que se hubiera podido cobrar en concepto de penalización Router tras su entrega.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



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

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.