



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 1391.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 1 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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:

Solicita producto combinado fibra, fijo, móviles en tienda el 19 de octubre de 2018. En tienda le dicen que el alta efectiva, será el 30 de octubre de 2018, pero no consigue que sea así y tras múltiples llamadas pide la baja por portabilidad el 6 de noviembre de 2018. No funciona internet en los móviles y el contrato era un pack fibra-fijo y móviles.

Solicita la cancelación del compromiso de permanencia por la no prestación total del servicio y haber ejercido su derecho en tiempo y forma.

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 y se ratifica en el contenido de sus anteriores alegaciones y explica que las tarjetas de los móviles llegaron, pero nunca tuvieron servicio telefonía móvil, no había cobertura. Si disponía de fijo e internet, pero el contrató como un producto combinado, tal y como la empresa también refiere en sus alegaciones.

Realizó muchas llamadas a la empresa, para tratar de solventar el problema y exhibe anotados los números de incidencias que abrieron. El día 6 de noviembre de 2018 presenta la reclamación en tienda y el servicio se activó el 25 de octubre.

La empresa acepta la entrega y recogida del router pero no le cogen el equipamiento de Agile TV que trae a este acto, para demostrar que está en perfecto estado de embalaje y que lo pone de nuevo a disposición de la empresa.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada comparece mediante escrito de fecha 27 de mayo de 2019 informando que el cliente solicita un servicio combinado de fibra/fijo/móvil el 19 de octubre de 2018 a través de tienda. El servicio de fibra/fijo se instala y se activa el 25 del mismo mes y no tienen constancia de ninguna incidencia, ni en estos servicios ni en el móvil.

Sin embargo sí tienen constancia de que el cliente contacta con el servicio de atención al cliente de [REDACTED] para reflejar su descontento.

Se comprueba que la línea fija [REDACTED] el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido a un descuento de 150 euros realizado por [REDACTED] por el coste de instalación y además contrató un compromiso de permanencia de 12 meses, con un descuento de 72 euros. Adjuntan contrato.

El cliente solicita la baja del servicio el 9 de noviembre de 2018 por lo que no se ha podido solucionar la incidencia y según condiciones generales de venta, en caso de desestimiento habiendo realizado la instalación del servicio, la empresa tiene derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y de forma proporcional las cuotas.

La empresa reconviene la cantidad total de 218 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en Derecho:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción formulada por la empresa debiendo la reclamante **abonar la cantidad total de 145 euros**, correspondiente al importe de la factura emitida en fecha 1 de enero de 2019, por el concepto de " incumplimiento de permanencia".

Se comprueba que la reclamante firma dos contratos diferentes, uno para servicio de telefonía fija y acceso de internet y otro para servicio de telefonía móvil.

La reclamante manifiesta que el servicio de línea fija e internet funcionó y se comprueba en el contrato suscrito en fecha 19 de octubre de 2018, que ésta acepta, el establecimiento de una permanencia en servicio de telefonía y acceso a internet de doce meses por el descuento realizado en el coste de instalación (150 euros).

El usuario cursa la baja del servicio debiendo asumir los costes citados anteriormente, ya que vincula dicha baja a que no tenía cobertura móvil en su domicilio, y no ha acreditado esta circunstancia.

La empresa debe anular el importe de la factura emitida el 1 de diciembre de 2018, por importe de **73 euros** y que refleja la " penalización del Agile TV" ya que no está probado que la reclamante asuma ninguna obligación de compromiso de permanencia sobre el citado servicio.

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.



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

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.

Madrid, 1 de julio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL