



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01532.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda: Discrepancia entre producto contratado y facturado.

En Madrid, a 04 de junio 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 que con fecha 3 de agosto de 2018 contrató Internet y Móvil por 34 euros/mes, más la compra de un terminal financiado a 25 euros/mes, pero no le han instalado internet y le están cobrando como si hubiera contratado solo una línea móvil 39 euros/mes, al mismo tiempo sigue pagando a la compañía que tenía contratada anteriormente sólo internet por un importe de media 65 euros/mes. Solicita la cantidad que ha pagado de más por un servicio que no ha contratado, la cantidad que ha tenido que pagar aparte por internet y una indemnización que se indica en el contrato de 90 euros, como consecuencia de no instalar internet por culpa de la compañía, total 418,38 euros.

La parte reclamada alega que tras recibir a solicitud de portabilidad se procedió a la activación primero de la línea móvil, la activación de la fibra fue cancelada, al no ser posible el contacto con la reclamante para la instalación del equipo necesario, por lo que se empieza a facturar la cuota de la línea móvil. La solicitud fue cursada el 3 de enero de 2019 y la instalación se completa el 11 de enero de 2019, fecha en la que comienza a facturar. Todas las facturas son correctas en todos sus puntos, tanto en las cuotas y descuentos aplicados como en los consumos generados por los servicios contratados.

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, añade que solicitó la portabilidad del paquete entero, fibra internet y móvil, pero solo le portaron la línea móvil, no la fibra, le facturaban como si tuviera todos los servicios contratados pero no le daban el servicio de fibra internet, que tenía que seguir pagando a la compañía donante, tenía línea móvil con [REDACTED] e Internet con [REDACTED] informa que no fue nadie a su domicilio a instalar Internet, pasaron 90 días sin que se llevara a cabo la ARBCRS32



Comunidad de Madrid

instalación, puso reclamación, además, según contrato, trascurrido este plazo la empresa debe indemnizar 90 euros, a finales de enero cuando iba a poner una segunda reclamación se celebró un nuevo contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia.

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 formuladas por la parte reclamante por cuanto habiendo contratado con la reclamada el paquete completo, fibra-internet y móvil, se le produjo, al no realizar la instalación del servicio de internet, un perjuicio económico, al tener que pagar simultáneamente a otra compañía para tener dicho servicio, en **consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar a la reclamante la cantidad de 265, 65 euros, impuestos incluidos**, importe pagado por el reclamante a la compañía donante, por el servicio de Internet, durante los meses de agosto a diciembre de 2018.

No ha lugar a indemnización, ya que con el pago acordado se está asumiendo que la reclamante ha tenido Internet.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 04 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area for the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area for the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for the Business Sector Representative]