



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01667.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de septiembre de 2019 se ha 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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 la falta de cobertura de la línea móvil. Lleva dos meses en contacto con atención al cliente hace dos meses y no le dan una solución, causándole grandes problemas ya que no recibe llamadas. Solicita que le hagan caso y le aporten una solución, y sino facilitarle la salida a otro operador.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que el nivel de cobertura en la dirección del reclamante es óptimo. La línea móvil mantiene un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la tarifa al adquirir un nuevo terminal, que finaliza el 1 de agosto de 2020 (adjunta documentación del terminal renove). No obstante, en calidad de servicio se ha procedido a la anulación del compromiso de permanencia, y el reclamante se encuentra al corriente de pago de la línea móvil.

La parte reclamante aporta escrito manifestando que continúa con los mismos problemas de recepción de llamadas, le dicen que le compensan con 20 euros en la próxima factura, pero después de tantos meses le parece insuficiente, y le dan largas aludiendo a unas obras que tienen que hacer. Manifiesta asimismo que la avería persiste en el domicilio, no entran llamadas y no puede llamar, ya que la cobertura es muy escasa.

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 aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que el 26 de agosto cortaron la línea fija y reclaman una deuda de 200 euros. A pesar de que eliminaron el compromiso de permanencia desde mayo ha intentado mantener el contrato pero ha sido imposible dado que su servicio ha sido pésimo por lo que en julio procedió a cambiar de operador la línea móvil y el wifi, y mantuvo el pago aplazado del terminal y la línea fija que usan sus padres. La empresa le ha facturado 200 euros y cómo desde que hizo la portabilidad no tiene acceso a la página de [REDACTED] procedió a la devolución de la factura hasta saber a qué se debía el importe tan elevado. Acudió a una tienda [REDACTED] y le informan que la factura tan elevada se debe a que le han penalizado con más de 100 euros por abandonar la empresa cuando le habían comunicado que no tenía ningún compromiso de permanencia.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Comparece a la audiencia reiterando los hechos reclamados y manifiesta estar de acuerdo en abonar 154,19 euros de la factura de agosto de 2019 tras haber eliminado la empresa reclamada las penalizaciones, y solicita que reactiven la línea fija y apliquen el descuento correspondiente al tiempo que ha estado suspendida.

La parte reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que en calidad de servicio se ha realizado un abono de 49,52 euros impuestos incluidos, que se aplicará como descuento en la factura de 8 de agosto de 2019. La parte reclamante se encuentra al corriente de pago. Aporta nuevo escrito con fecha 30 de agosto de 2019, del que se da traslado a la parte reclamante, manifestando que en calidad de servicio se ha realizado un ajuste por importe de 100,75 euros correspondiente a la factura de 8 de agosto de 2019, en relación a los cargos por baja anticipada de la línea móvil y fija, que constaba pendiente de pago, quedando un importe pendiente de pago 154,19 euros de la factura de 8 de agosto de 2019. Adjunta copia de la factura, deuda sobre la que formula reconvencción.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa ha anulado los cargos por baja anticipada de la factura de 8 de agosto de 2019 por importe total de 100,75 euros, siendo correctos el resto de cargos correspondientes a cuota y consumo de los servicios, y a la amortización de las cuotas aplazadas del terminal pendientes de pago en el momento de la baja. La empresa reclamada, una vez abonada la deuda por la parte reclamante, reactivará el servicio Mi Fijo [REDACTED] con las mismas condiciones contratadas y aplicará el Descuento 100% por Suspensión Temporal del Servicio, correspondiente al tiempo que haya estado suspendido.

ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 154,19 euros que la parte reclamante debe abonar, correspondiente a la factura rectificadora de 10 de agosto de 2019.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 10 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]