



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01791.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de septiembre de 2018 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 hizo una migración de ADSL sin fusión (a Fibra + fijo), contrató telefónicamente 300 mg simétricos con tres meses de permanencia por 60 euros/mes IVA incluido. Le instalan fibra sin simetría y con una permanencia de 12 meses. Por mensajes de texto le informan que el precio con IVA sería de 50 euros. Actualmente le cobran la simetría aparte, pagando mensualmente unos 72 euros. Solicita pagar las mensualidades pactadas en el contrato de voz incluyendo la simetría con 30 mg de velocidad y la obtención del contrato de voz.

La parte demandada informó por escrito que el servicio contratado "Movistar Fibra Base" fue dado de alta con fecha de 14 de diciembre de 2017, una vez que se procedió a la anulación del contrato de compromiso, al servicio contratado habría que sumarle 14,38 € (impuestos no incluidos) de la cuota de la línea individual, así como 4,13 € (impuestos no incluidos) correspondientes al servicio de "Fibra 300MB Simétricos". Consideran correctos los importes facturados, tras el cambio contractual realizado con fecha de 14 de diciembre de 2017, al anular el compromiso de permanencia adquirido.

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 no comparece a la audiencia y presenta alegaciones por escrito comunicando que no considera resuelto el conflicto reiterándose en sus anteriores manifestaciones. Reconoce que se ha solucionado el tema de la permanencia que se la han quitado y solicita, le faciliten el contrato de voz, que la simetría de los 300Mb entre en la oferta y no se la cobren aparte y, si es el caso, le devuelvan lo cobrado de más.

La parte reclamada comparece a la audiencia tras informar que el producto Fusión es gratuito, incluido en la cuota Fusión propone el representante de Telefónica quitar el coste correspondiente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 549 59 00



Comunidad de Madrid

al servicio de "Fibra 300Mb Simétricos por importe de 4,13 euros, sin embargo el ADSL tiene un coste, la cuota de la línea no está implícita, por lo que el coste de 14,38 € está fuera.

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 del reclamante por cuanto anulado el contrato de compromiso, revisadas las facturas emitidas y no quedando acreditada por parte de la empresa la información de las condiciones ofertadas, procede que la **operadora aquí reclamada bonifique la cantidad de 34,31 euros (IVA incluido)**, correspondiente a la suma de los importes correspondientes a la factura de 4 de enero de 2018 de 0,55 euros; factura de 4 de febrero, 4 de marzo, 4 de abril, 4 de mayo, 4 de junio de 2018 por importe de 4,13 euros/mes; factura de 4 de agosto de 2018 por importe de 3,03 euros; total 28,36 euros (impuestos no incluidos), pertenecientes a las cuotas mensuales del **servicio "Fibra 300Mb Simétricos"**.

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.

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

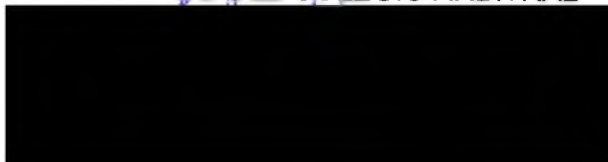
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



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, 13 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

