



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01948.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 01 de octubre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 disconformidad con los importes facturados. Con fecha 14/08/2017 reclamó en establecimiento porque no le estaban aplicando la tarifa que contrató. El 19/09/2017 volvió a reclamar porque seguía con desajustes en facturación y le ofrecen nueva tarifa, con instalación de fibra óptica, ampliación de contenidos y servicios sin coste adicional, por importe de 131,35 euros/mes y desde ese momento se han ido incrementando las anomalías y en ningún momento se le ha aplicado dicha cuota. Solicita procedan a aplicar las condiciones contractuales suscritas, le indemnicen por los días que no tuvo servicio de internet y TV (del 2/11 al 21/11/2017), apliquen los descuentos en las líneas móviles y se le reintegre las cantidades cobradas de más.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se han realizado abonos por importe total de 49,20 euros, y 22,71 euros, impuestos incluidos, por no aplicarse la oferta correcta en el ciclo de facturación mensual. El 8/03/2018 se procedió a realizar un cambio en la velocidad de la fibra a 120Mb. El importe pendiente de pago, a 17/04/2018, asciende a 844,04 euros, impuestos incluidos, cuya reconvencción expresa solicitan

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que el 17 de octubre instalaron la fibra pero no tuvo servicio hasta el 2/11/2017; no tuvo servicio de tv y fútbol durante 20 días en noviembre; devolvió la factura correspondiente al consumo efectuado en noviembre (factura de fecha 1/12/2017) por disconformidad con el importe que se facturó (cargo por instalación de fibra



Comunidad de Madrid

cuando se la ofertaron gratuita y por cancelación compromiso); en el total a pagar en dicha factura figuraba la cantidad de 287,40 euros pero cargaron en banco 301,40 euros, tal y como ha acreditado; desde entonces la **compañía no ha pasado ningún cargo** a su banco por lo que no ha abonado ningún importe ni debería pagarlo; no ha cambiado de cuenta bancaria; no han aplicado los descuentos que manifiesta la entidad; sólo recibió un abono de 173,83 euros en su cuenta (por las facturas anteriores a la que devolvió); no ha solicitado tampoco un cambio de fibra tal y como ha alegado la operadora por lo que no entiende por qué la han modificado (de los 300 mb contratados a 120 mb); desde junio de este año ya no se presta el servicio de fútbol. Asimismo, muestra su disconformidad con el importe que le han facturado (estando de cruce) por roaming (factura de fecha 1/08/2018) siendo gratuito en Europa. Ha reclamado infinidad de veces y no solucionan nada. No se niega a abonar lo que corresponda, cantidad que cuantifica en 1.313,50 euros (131,35 euros ofertados por 10 meses –desde factura de fecha 1/12/2017 a 1/09/2018-). Solicita abonar el importe de 131,35 euros/mes contratado; un aplazamiento de pago en la cantidad que resulte a abonar; compensación por los 20 días que estuvo sin internet y sin tv ni fútbol; 300 mb contratados; al no tener ya fútbol descontar su importe del precio ofertado y que la **compañía siga pasando sus facturas por el banco tal y como venía haciendo**.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

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** la pretensión del reclamante al quedar acreditado que:

- Los servicios contratados se ofertaron por importe de 131,35 euros/mes, importe que no consta aplicado en las facturas que han sido aportadas (desde factura de fecha 01/10/2017 a la de fecha 1/09/2018, ambas inclusive, por lo que no existiendo contradicción al respecto por la parte aquí reclamada, dicho importe deberá aplicarse en el periodo mencionado (12 mensualidades), no procediendo su aplicación en ninguna otra factura posterior a las referidas.
- En factura de fecha 1/04/2018, figura y se factura fibra 120 Mb en lugar de los 300 mb contratados y no queda acreditado que el reclamante hubiese solicitado dicha modificación.

A su vez el [REDACTED] reconoce haber recibido un abono por importe de 173,83 euros que compensa la falta de aplicación de la oferta en dos meses (factura de fecha 1/10 y 1/11/2017) y ha disfrutado de los servicios sin haber abonado cantidad alguna, tal y como él mismo reconoce, desde factura de fecha 1/12/2017 (cuyo pago devolvió) a la de fecha 1/09/2018, ambas inclusive. Asimismo en las facturas mencionadas, constan determinados servicios efectuados (por importe total de 115,78 euros, impuestos incluidos) que no están incluidos en el precio de la tarifa ofertada y que deberían ser abonados por el reclamante (servicio dicta SM, Secure Net, números especiales, roaming marítimo/aéreo, etc), pero que el Colegio Arbitral considera no debe abonar para compensar las incidencias sufridas (modificación de fibra, 20 días sin servicio en noviembre y el fútbol desde junio).

Por todo ello **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de MIL TRESCIENTOS TRECE EUROS CON CINCUENTA CENTIMOS** (1.313,50 euros), impuestos incluidos, por las facturas emitidas **desde la de fecha 1/12/2017 a la de fecha 1/09/2018, ambas inclusive**, al no haber acreditado su pago y podrá solicitar la baja/portabilidad de la compañía en caso de disconformidad con los importes/servicios contratados, sin que la compañía facture cantidad alguna por posibles compromisos de permanencia adquiridos.



Comunidad de Madrid

La reclamada deberá:

- **Fraccionar** el cobro de la deuda en **tres** plazos consecutivos, de igual importe, a razón de 437,83 euros/mes, impuestos incluidos.
- **Informar** expresamente al reclamante sobre la tarifa e importe a pagar por los servicios que tiene contratados.
- **No facturar** importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos si el reclamante solicitara la baja/portabilidad por disconformidad con la tarifa/precio aplicados.
- **Pasar el cobro** de las facturas que se emitan, así como los plazos de la deuda, por la cuenta bancaria del cliente.

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.

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

Madrid, 01 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80