



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02418.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de mayo de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Siendo cliente de la compañía, con fecha 3/01/2019, solicitó traslado por cambio de domicilio; le indican que se hará dentro de unos 15 días hábiles (hasta 25/01/2019). A fecha 20/02, el traslado no se había efectuado pese a que las facturas por dichos servicios están siendo giradas y pagadas. Solicita que la empresa cumpla con su compromiso de servicio, realizando el traslado de la línea fija, internet y tv; que se le libere de penalización económica si quisiera dar de baja el servicio; que le reintegren todos los importes cobrados o por cobrar desde el 3/01/2019 por los servicios que no está recibiendo (TV a la carta, internet de 50 MB y teléfono fijo); indemnización por la falta de servicio, por 7 horas extras semanales que está obligado a realizar y por las 7/9 horas/semana que desperdicia para reclamar.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 6/03/2019 se ha tramitado el cambio de domicilio del servicio [REDACTED] Fibra 50 MB y Tv total. Han realizado un abono de 30,85 euros, impuestos incluidos, mediante transferencia bancaria, en concepto de cuota [REDACTED] Fibra 50MB de las facturas emitidas en enero y febrero de 2019.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; han devuelto sólo 24,48 euros por parte de los servicios no disfrutados pero han cobrado por el servicio no recibido TV total, fijo e internet. La tarifa contratada, por el total de los servicios, era de 61 euros/mes; ha estado abonando cantidades superiores y sólo ha tenido servicio de dos línea móviles. Con fecha 10/03/2019 el servicio completo fue restituido. Solicita indemnización de 693 euros (7 euros/hora, 50% de su retribución bruta de trabajo); por todo el tiempo perdido, por más de 6 visistas, sin resultado, realizadas por los técnicos) y por horas perdidas en llamadas telefónicas (99 horas) hasta conseguirlo; ser liberado del compromiso de permanencia acordado (junio 2020); reintegro de los importes indebidamente cobrados (por las facturas de enero, febrero y marzo de 2019), habiendo recibido dos abonos de la compañía (20,48 euros+60,48 euros); que sea la operadora quien aporte el desglose del coste de cada servicio no recibido pues no obra en su poder al haber sido una contratación telefónica (teniendo en cuenta que una línea móvil no tenía coste adicional y la otra se ofreció por 15 euros/mes).

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto a la vista de las tres facturas aportadas, objeto de controversia, de fechas 22/01, 22/02 y 22/03/2019 se constata que el servicio de TV no ha sido cobrado en ninguna de ellas, existe consumo efectuado en las líneas fijas y 4 móviles e importes facturados por conceptos no incluidos en tarifa contratada (identificación llamadas, llamadas a números especiales, Secure Net, servicio dicta sms, entre otros) por lo que con los dos abonos, por importe total de 80,96 euros, que el [REDACTED] manifiesta haber recibido de la compañía, queda compensada económicamente la falta de servicio, no procediendo reintegro de cantidad alguna.

Ahora bien por la incidencia sufrida, **la reclamada deberá anular los compromisos de permanencia que se hubieren adquirido**, pudiendo el reclamante, si así lo desea, solicitar, su baja/portabilidad de los servicios, sin que se le facture importe alguno por su incumplimiento.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Órgano Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal sufridos al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.