



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02603.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 avería en el servicio de TV y conexión a internet, quedando sin solucionar con la visita del técnico que le exigía el 100 € para cambiar de router, a lo que se negó, y además dejó el servicio de teléfono fijo inutilizado. Solicita la devolución de los importes correspondientes a los servicios que ha pagado y que no se le han prestado en el periodo comprendido entre el 29 de junio de 2017 y el 15 de marzo de 2018. Adjunta facturas, escrito con el relato detallado de los hechos, reclamaciones y respuestas recibidas, y boletín de actuación en el domicilio el 14 de marzo de 2018.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se le devolvió al reclamante a través del Servicio de Defensa del Cliente 99,99 €, por lo que entiende resuelto el conflicto. Adjunta factura de abono.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no es cierto que el conflicto se resolvió devolviendo 99,99 €. Según el dijeron administrativamente no podían instalar un router sin emitir factura, por lo que procedieron a facturarlo el 1 de abril de 2018 y posteriormente le abonaron el importe íntegro facturado el 13 de abril de 2018, es decir la empresa asume la responsabilidad del problema y paga el router. Solicita la devolución de los importes correspondientes al periodo de tiempo en el cual el servicio contratado no fue prestado a pesar de que había puesto en conocimiento de la empresa la situación. Los motivos de que no se prestase el servicio fueron que en una de sus visitas, su técnico dejó de la línea de teléfono fijo inutilizada y que router que tenía instalado no funcionaba adecuadamente. Solicita 1.092 euros de las facturas emitidas entre agosto 2017 y abril de 2018 habiendo deducido el abono de 99,99 € y la cuota multisim.

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, manifestando que avisó por una avería en la televisión e internet porque no podía hacer uso de ambos servicios simultáneamente, y tras la visita del técnico a finales de

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

junio se quedó también sin línea fija, reclamó todas las averías en julio y agosto a través de la página web de la empresa y acusan recibo de la misma a finales de octubre y hasta marzo no lo resuelven a su favor. Su pretensión económica la ha cuantificado por el total del precio del paquete contratado porque cuando formuló la reclamación desconocía el detalle del precio de cada uno de los servicios que incluye (TV, fijo, internet y dos líneas móviles), y tras la información aportada durante la celebración de la audiencia concreta su pretensión en la devolución del importe de los servicios sobre los que tuvo incidencia (TV, línea fija e internet), en las dos líneas móviles no hubo ninguna incidencia, desde la factura de octubre de 2017 hasta la factura de abril 2018, de acuerdo con la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, que excluye las reclamaciones sobre facturas que superen una antigüedad de 6 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje. Actualmente todos los servicios son prestados sin incidencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que manifiesta que consta un único aviso de avería con fecha 29 de junio de 2017 por problemas en wifi, internet y TV, el 30 de junio fue atendida y por las condiciones internas se recomendó un cambio de router. Por reclamación interna al Servicio de Defensa del Cliente solicitando el cambio gratuito del router, se atendió y fue cambiado sin coste, pero no consta la reclamación de ninguna avería más. Aporta el detalle del precio de los servicios que incluye el paquete de la tarifa contratada.

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 la avería reclamada en los servicios de televisión e internet que fue atendida en plazo pero que no fue resuelta causando una nueva avería en la línea fija, el retraso injustificado de la empresa reclamada en atender y resolver las incidencias, y que las facturas reclamadas no presentan ningún consumo en la línea fija. En consecuencia, considerando los servicios no prestados y su duración, la empresa reclamada deber abonar a la parte reclamante el importe correspondiente a los servicios de línea fija, internet y TV de las facturas emitidas entre octubre de 2017 y abril de 2018, que suman un total de **621,19 € (iva incluido)**.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

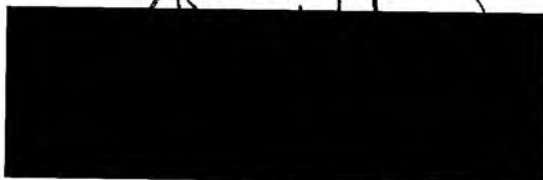
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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, 25 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

