



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02613.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de octubre de 2018 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/hora 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: Con fecha 5/02/2018 contrató un paquete (telefonía fibra 120 Mb a precio de 50 Mb+línea adicional al 50%) en tienda física por 62 euros. Le indicaron que en 48 horas se haría efectiva la portabilidad de los móviles y en un máximo de 7 la fibra. Con la línea móvil no hubo problemas pero sí con la fibra. Pasado un mes, seguía sin fibra, a pesar de las numerosas reclamaciones; facturaron los móviles por separado, incrementando la cuota por lo que informó que iba a cambiar de operador; le reclaman deuda; intenta contactar con la compañía para aclarar la situación y dicen que no le pueden atender porque ya no es cliente. Solicita que se resuelva la situación y se ajuste la factura a lo contratado.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que para la instalación de los servicios de internet se requiere de la visita previa de un técnico de la compañía proveedora de la infraestructura por lo que los procesos de aprovisionamiento de sus técnicos pueden prolongarse por espacio de 90 días. Las facturas emitidas por los servicios móviles son correctas. El importe pendiente de pago asciende a 50,80 euros, impuestos incluidos por las facturas de fecha 8/02 y 8/03/2018, una vez descontados los abonos realizados, cuya reconvención expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, entre otras, reitera sus alegaciones y manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. En ningún momento informaron sobre la demora de hasta 90 días (adjunta mensaje en el que, como máximo serían 20 días). Se ha sentido engañada, estaban facturando por dos líneas móviles independientes cuando contrató un paquete; tampoco mencionaron ni enviaron las facturas de abono que adjuntan por haber cobrado un mes por adelantado. Solicita se le exima de pago alguno al haber incumplido el contrato la compañía.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado que en las facturas emitidas por las líneas móviles, de fechas 8/02 (42,53 euros) y 8/03/2018 (41,48 euros) existe consumo efectuado en el periodo que en ellas se factura por lo que se consideran correctas al no detectarse incidencia alguna en ellas. Se

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

constata que el servicio no proporcionado de telefonía fija y fibra no ha sido facturado. Por ello, habiendo realizado la compañía dos abonos por un importe total de 33,21 euros, impuestos incluidos, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad restante de CINCUENTA EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS (50,80 euros)**, impuestos incluidos, sobre la que se ha formulado reconvencción, por las facturas mencionadas, de las que no ha acreditado su pago.

A su vez **la reclamada** no facturará importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos por cuanto no ha proporcionado todos los servicios que fueron contratados.

Se aconseja a la reclamante entregar los dispositivos que la compañía hubiera podido proporcionar (router..) para evitar que se facture por ellos y demandar justificante de su entrega.

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, 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.