



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02802.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de julio de 2019 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 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 que en el mes de junio 2018 contrató telefónicamente el paquete fibra + móvil + fijo + TV, incluyendo llamadas ilimitadas a U.E., internet y fijo en un plazo de 20 días, en agosto recogió las tarjetas sim de los móviles [REDACTED] a finales de septiembre y ante la falta de instalación de la línea fija e internet se da aviso para la baja del contrato, a partir de noviembre se recibe reclamación de deuda por un importe que no se sujeta a ningún contrato aceptado. Solicita la anulación de la deuda por la tarificación de las llamadas internacionales no sujetas a contrato y la grabación original de la contratación efectuada en julio con la oferta de llamadas internacionales incluidas.

La parte reclamada alega que han procedido a la desactivación de todos los servicios que aún mantenía el reclamante con [REDACTED]. En relación al contrato del paquete de 25 de julio de 2018, en las condiciones del contrato dice: "La activación del Servicio Móvil se llevará a cabo dentro de los quince días y la del servicio fijo y/o de Televisión dentro de los noventa días siguientes a la firma de las presentes condiciones, respectivamente". El 2 de agosto de 2018 el reclamante empezó a hacer uso de los 2 servicios de líneas móviles, quedando pendiente la instalación del fijo y la banda ancha, los técnicos iniciaron los contactos para la instalación del servicio de fijo y fibra, pero se rechazó, puesto que tenía dudas con el producto contratado, tras iniciar de nuevo los contactos con el cliente, y después de algunos intentos de contacto, la orden se cerró el 25 de septiembre de 2018 por cliente ilocalizable. En dicho periodo se ha hecho uso de dos líneas móviles, se adjuntan facturas de 15 de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018, por garantía de calidad, han procedido a realizar un abono de 145,31 euros, impuestos indirectos incluidos, en concepto de las cuotas de One Familia ilimitados, que sirve para aminorar los importes pendientes.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus anteriores manifestaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto analizada la facturación y escuchada la grabación aportada por la reclamada, no procediendo el cobro de las llamadas internacionales, se resuelve **anula** el importe de 1.058 euros, impuestos incluidos, por dicho concepto, derivado de las facturas de fechas de emisión de agosto de 2018 a marzo de 2019.

Constando realizado consumo y uso del resto de servicios se acuerda estimar parcialmente la reconvencción, **debiendo la reclamante abonar a la reclamada la cantidad de 301,19 euros, impuestos incluidos**, por el resto de conceptos, correspondiente a las facturas de fechas de emisión de agosto de 2018 a marzo de 2019.

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.



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, 17 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

