



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03343.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de enero 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: Desde el 1 de septiembre de 2016, la línea sufre cortes tanto en internet como Tv y no es posible disfrutar del servicio con normalidad. Puesta en contacto en innumerables ocasiones con la compañía no se puede recuperar el servicio y reciben una factura con 75 euros por desplazamiento del técnico. La compañía y sus técnicos se contradicen ya que los últimos afirman que no cambian el cable para reparar la avería ya que son muy pocos en el bloque con el servicio de TV.

Solicita la devolución de todos los importes que han abonado por el servicio de TV e internet desde el 1 de septiembre hasta el 1 de febrero de 2017 ya que nunca han tenido servicio correcto. Además pide anulación de facturas desde febrero de 2017 hasta junio de ese año. Cortaron el servicio por impago ya que no estaba dispuesto a pagar por algo que no recibe, y pide que reparen el servicio y reactiven la línea, ya que antes del 1 de septiembre de 2016 la línea no tenía problema, además de daños y perjuicios por todos los meses sin servicio o no lo ha recibido en condiciones.

La empresa mediante escrito de fecha 30 de octubre de 2017 informa que se solicitó intervención del servicio técnico con fecha 24 de diciembre de 2016 u 14 de enero de 2017, concluyendo la diagnosis que la avería se encontraba en los equipos responsabilidad de la reclamante, informando de coste de la intervención- se adjuntan dos SMS informativos-.

La cliente rehusó firmar el boletín de actuación domiciliaria en el que incluyó el concepto de desplazamiento.

Se produce desconexión de los servicios en dos ocasiones por impago de facturas, y se incluye cargo por rehabilitación del servicio de 30,25 euros en facturas de abril y mayo de 2017.

A fecha 27 de junio se produce baja total de servicios.

La reclamante mantiene una deuda con la empresa de 518,67 euros por la que formulan reconvencción (facturas de marzo, mayo, junio y julio de 2017).



Comunidad de Madrid

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. Reitera que la avería es siempre la misma y los técnicos que acuden en múltiples ocasiones, inciden en el elevado coste de instalación de fibra óptica. Con anterioridad a septiembre de 2016 veían la televisión a través de Canal Plus y fue la empresa la que les propuso el nuevo sistema de "imagenio" sin que su voluntad fuera la de cambiarlo. Manifiestan que en su localidad de residencia la única compañía que ofrece servicios es la empresa reclamada por lo que el cambio a cualquier otra compañía no sería operativo.

Pagó la primera factura que incluía la actuación técnica pero no la de marzo de 2017. Los motivos que se reflejan en los boletines de actuación no son ciertos y no están conforme.

Solicita que se anulen las facturas desde marzo a julio de 2017 (importe reclamado por la empresa: 518,67 euros) y que le reembolsen el importe de las facturas abonadas desde septiembre de 2016 hasta febrero de 2017, que ascienden en total a 695,81 euros. Exige a la compañía reparar y reestablecer el servicio en condiciones adecuadas y una compensación económica de 1320 euros correspondiente al importe de 10 mensualidades que hubieran abonado desde marzo de 2017 a fecha de diciembre de 2017 si hubieran recibido el servicio de forma correcta.

La **parte reclamada** comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de las alegaciones efectuadas con anterioridad por escrito. Manifiesta que el servicio se presta a través de cobre y que antes de la intervención técnica facturable ya se atendieron averías. Se informa al cliente por SMS que la visita no es gratuita si Movistar no es responsable de la avería, indicando el importe del servicio. Adjuntan los 2 boletines de actuación en domicilio en que se indica que *"la línea ok, router mal instalado, cable lineal del router con microfiltro" y "línea ok hasta caja de terminal, ok hasta roseta final, cableado interior de la comunidad en mal estado, cliente informado lo está gestionando con la comunidad"*.

Al dar orden la cliente de devolución de cargos se produce la desconexión del servicio en dos ocasiones y con fecha efectividad 12 de abril de 2017 se produjo la baja total.

A fecha actual la reclamante mantiene con la entidad reclamada una deuda de 518,67 euros correspondiente a las facturas emitidas entre marzo y julio de 2017 de las cuales adjuntan copias y por las que formulan reconvención, solicitando su estimación.

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 de la solicitante y **DESESTIMAR** la reconvención formulada por la empresa.

La entidad reclamada debe **anular** la cantidad pendiente de abono por parte de la solicitante que asciende a **518,67 euros** correspondiente a las facturas emitidas entre marzo y julio de 2017, ya que se considera que por la limitación o falta de capacidad tecnológica la empresa no ha ofrecido los servicios requeridos por el reclamante (TV e internet) o no los ha prestado correctamente, y



Comunidad de Madrid

aunque examinada la facturación aportada no se aprecia irregularidad en los conceptos, la empresa no acredita haber informado a la usuaria la posibilidad que tenía para cursar su baja ante su disconformidad.

La reclamante no ha disfrutado en ese periodo de ninguno de los servicios habida cuenta de la suspensión temporal por impago de la factura emitida en marzo de 2017 y que fue originado según manifiesta la reclamante por contener dicha factura un concepto ("desplazamiento de técnico al domicilio) que consideraba improcedente ya que la avería por la que acude había sido puesta en conocimiento de la empresa en reiteradas ocasiones desde septiembre de 2016, sin ser subsanada.

No se entra a conocer del fondo de la cuestión relativo el reembolso del importe de otras facturas solicitadas –desde septiembre de 2016 a febrero de 2017– porque la facturación controvertida se encuentra fuera de los seis meses desde la presentación de la solicitud de arbitraje y en consecuencia se trata de una materia excluida de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo.

En este apartado se informa que queda libre y expedita la vía judicial o cualquier otra acción que la reclamante estime conveniente en defensa de sus intereses.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que la empresa repare y se reestablezca el servicio en condiciones adecuadas ya que se trata de una materia unida a condiciones técnicas y de prestación de un servicio (Cable/ fibra óptica etc) de la que se desconoce si va unido a otra serie de actuaciones y materias sobre las que las partes tienen libre disposición, debiendo en este caso acudir a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital.

No procede el abono de ninguna otra cantidad solicitada al no quedar debidamente acreditada la misma y tratarse de un cálculo futurible sobre un supuesto de hecho que no se ha producido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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.



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.

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

Madrid, 12 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL