



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03645.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de noviembre 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 la disconformidad con la facturación emitida porque no le prestaron el servicio de internet desde el 18 de abril de 2018 fecha en la que se portó, según le dicen la culpa es de [REDACTED] al ser de ellos la red y que supuestamente han ido técnicos a solucionarlo. Al no poder seguir sin servicio de adsl tuvo que contratarlo con otra empresa. Solicita la devolución de 19,29 €, que cancelen la factura de mayo, pagar las líneas móviles, no el servicio de adsl y la cancelación de la factura de 158,64 € de penalización por permanencia puesto que se vio obligada a darse de baja al no recibir el servicio contratado.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 18 de abril de 2018 el reclamante notificó avería en el adsl, por parte de la empresa se realizaron las gestiones técnicas necesarias para dar solución a la avería, no siendo posible finalmente debido a que el 18 de mayo de 2018 el abonado solicita la baja de la línea. El 14 de mayo de realizó un ajuste de 18,64 € en la factura de 6 de mayo de 2018. Se estima la reclamación en cuanto que se realiza un ajuste en la factura de 8 de junio de 2018 de 17,41 €, quedando un importe pendiente de pago de 141,23 €. Indica que [REDACTED] no ha emitido cargo alguno por baja anticipada de la línea fija, siendo las penalización correspondientes a la baja de las líneas móviles. En cuanto a la interrupción del servicio corresponde de acuerdo con la normativa vigente compensar al reclamante con 12,47 € (impuestos incluidos), que le será abonado en su cuenta bancaria. Finalmente formula reconvencción sobre la deuda por importe de 141,23 €.

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 y manifiesta que contrató una cuota de 46 € (iva incluido) que incluía la línea fija + adsl y tres líneas móviles, no contrató ni le entregaron ningún móvil. Ha recibido en su cuenta bancaria los 10,31 € alegados por la empresa reclamada. Solicita la anulación de la deuda

Asimismo, aporta escrito en el que reitera la reclamación y detalla las incidencias. Solicita que se cancele la deuda de la factura por importe de 141,23 euros por considerar que al no darle el servicio del pack contratado se vio obligada después de esperar 48 días a buscar otro operador.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y alega que se ha realizado el abono mediante transferencia bancaria de 12, 47 €, además de los ajustes en las facturas. Reitera la reconvención sobre la deuda por importe de 141,23 €.

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 incidencia no resuelta en la activación y prestación del servicio de ADSL incluido en el pack contratado por lo que está justificada la baja anticipada, y que no está acreditada la promoción de las líneas móviles, el compromiso de permanencia asociado y el importe de la penalización. En consecuencia la empresa debe anular la deuda por importe de 141,23 €.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada de manera que la parte reclamante no debe abonar la deuda por importe de 141,23 €.

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.

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. Previa 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 20 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.

Madrid, 12 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

ARBCRS32