



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03997.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono asociado:

En Madrid, a 26 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 lo siguiente: En mayo de 2018 contrató telefonía móvil, fija e internet. El funcionamiento fue normal hasta el día 2/06/2018 cuando desaparece la conexión tanto de telefonía fija y adsl. Reclamó en varias ocasiones y recibió la visita del servicio técnico en tres ocasiones sin resolver el problema. Hicieron gestión conjunta con los técnicos de otra operadora y se responsabilizan unos a otros. A 15/06/2018 el problema sigue sin resolverse por lo que sigue sin conexión en telefonía fija e internet. Solicita la devolución del coste económico por el tiempo que no disfrutó del servicio; solución de la falta de conexión para el cumplimiento del contrato suscrito.

La parte reclamada, entre otras, manifiesta que existen factores ajenos a la compañía que pueden limitar la velocidad y calidad del servicio (número de dispositivos conectados, distancia a la central, equipo informático...) sin poder garantizarse la velocidad del servicio contratado. En calidad de servicio han procedido a eliminar el compromiso de permanencia asociado a la línea fija. Se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que no es que la conexión sea lenta es que no hay conexión. Han eliminado el compromiso de permanencia de la línea fija pero no dicen nada de las otras líneas contratadas, que al decaer el servicio de internet haría que portaran los servicios. Han girado una factura y no sabe si pretenden girar más. Ha cambiado de operadora por incumplimiento del contrato. Solicita que se le reintegre el importe de 81,67 euros, que no giren otras facturas y que se retire el compromiso de permanencia de todos los productos contratados.



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 oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y pretensión.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 reclamante por cuanto no habiendo sido prestados, en su totalidad, los servicios contratados, **quedan eliminados los posibles compromisos del resto de los servicios** al igual que se eliminó el asociado a la línea fija. Ahora bien, no ha sido aportada, por ninguna de las partes, las facturas que hayan podido emitirse. La compañía manifiesta, a fecha 9/11/2018, que el cliente se encuentra al corriente de pago pero el Sr García presenta dos documentos, de fecha 2/11/2018, en los que se le requiere el pago de dos importes distintos. Por ello, no siendo ya cliente, habiendo manifestado la reclamada que está al corriente de pago con la compañía, en justa equidad, **se declara extinguida la relación contractual** sin que las partes tengan nada que reclamarse entre ellas, no existiendo, en consecuencia, deuda alguna, por ningún concepto, en la reclamación que nos ocupa.

No procede el reintegro de 81,67 euros pretendido por cuanto no ha sido aportada factura correspondiente que refleje los conceptos/servicios facturados y la copia del documento de adeudo aportado adolece de valor probatorio de pago (faltan: datos del servicio por el que se emite, fecha completa y sello de la entidad bancaria que acredite que ese adeudo no fue devuelto).

El reclamante deberá entregar a la reclamada los dispositivos que ésta hubiere proporcionado (router, ont..) en el caso de que no lo hubiere hecho. Se aconseja demandar justificante de su entrega.

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.



Comunidad de Madrid

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 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL