



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04175.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de diciembre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 lo siguiente: Con fecha 2/05 recibió llamada de la reclamada para realizar portabilidad de sus servicios y fibra con TV. La oferta en sí le ahorra unos 100 euros mensuales (con fibra de 300 mg, 140 canales de tv, todas las llamadas a fijos y móviles gratis en el fijo, 4 líneas móviles con llamada ilimitadas y 10 GB por línea y una bonificación de 100 euros/línea por la penalización). A 25/06 hicieron portabilidad de los móviles pero no del fijo; figuraban a nombre de su esposa en otra operadora y lo pusieron a su nombre y como empresa cuando es particular; no le dan solución. No respetan el contrato en cuanto al cobro y no instalan fibra. Solicita una compensación equivalente a los 100 euros/mes (1.200 euros) mas los 400 euros correspondientes a los 100 euros línea y una bonificación de dos veces esa cantidad por daños y perjuicios (por las condiciones perdidas, tener actualmente dos operadoras a las que debe pagar, días de trabajo perdidos y demás trastornos ocasionados).

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que no tienen constancia documental (grabación o contrato escrito), contacto con atención al cliente, mail ni ninguna otra comunicación con el cliente que justifique la oferta reclamada. El importe pendiente de pago asciende a 265,08 euros, impuestos incluidos por las facturas emitidas con fecha 15/09 y 15/10/2018

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 y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Confirma ser particular. No dieron la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

portabilidad de la línea fija ni conectaron fibra; sigue con el otro operador de fijo, internet y tv. Aceptó en julio instalación del adsl para que le pagaran la penalización de la otra operadora; el 22/08 realizan instalación pero no le instalan el decodificador de tv; se lo envían a la semana siguiente pero no puede instalarlo pues su tv es antigua y no dispone de entrada HDMI; le cobraron 8 euros de gastos de mensajería, sin avisar. Con el adsl no tiene suficiente para las 4 líneas móviles y ante la falta de solución, en septiembre cambió de operador. Solicita 311,45 euros por las facturas abonadas a otra operadora por la fibra y tv, desde mayo a septiembre; el importe por el servicio de fibra que no le han proporcionado; compensación o sanción por la mala fe, bonificación por los trastornos ocasionados, cantidad que cuantifica en 1.200 euros.

La parte reclamada habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

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 del reclamante por cuanto habiendo manifestado haber contratado como particular, queda acreditado que se le ofertaron los servicios [REDACTED] fibra Ono 300 MB Movil M (fijo y I movil); tres líneas móviles (plan+lineas M); bono 1000 min internacional en las 4 líneas móviles; 1 mes gratis [REDACTED] Pass; promoción 50% VFOne, por importe de 104,02 euros/mes, impuestos incluidos, y que dichos servicios no han sido prestados en su totalidad por lo que **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar** al reclamante la cantidad de **DOSCIENTOS TREINTA Y DOS EUROS CON SETENTA Y TRES CÉNTIMOS (232,73 euros)**, impuestos incluidos, por el servicio fijo e internet que no prestó y que fue prestado por otra operadora (facturas emitidas de fechas 22/06, 22/07, 22/08 y 22/09/2018). No procede reintegro por la factura de 22/05/2018.
- **Anular** la deuda de 265,08 euros, impuestos incluidos, por las facturas de fechas 15/09 y 15/10/2018 por cuanto no han sido aportadas en ningún momento del procedimiento.

No habiendose acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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

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.

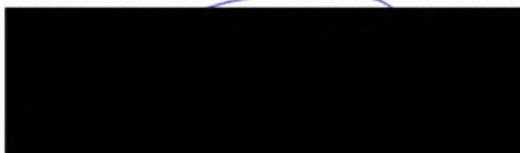
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 05 de diciembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

