



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04187.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de octubre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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 que no se aplica la oferta de 35 euros al mes (aplicando un 50%) que incluía 2 líneas móviles, [REDACTED] TV, fijo y fibra 50 mb desde el 20 de abril de 2018. Nadie instala el fijo e internet y además da de baja una línea y la siguen facturando. Ha reclamado en numerosas ocasiones y siempre le dicen que sus datos se borran o que su ficha da fallos. Reclama 504 euros (36 euros por 14 meses) por la diferencia entre lo facturado (71 euros) y lo ofertado (35 euros), y 130 euros (10 euros por 13 meses) por el acuerdo alcanzado con un vecino para compartir su red wifi, ya que nunca le instalaron el internet en su casa. Adjunta correo electrónico con la oferta comercial, facturas y mensajes de texto después de las reclamaciones.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la instalación de la fibra se canceló el 18 de mayo de 2019 al no poder localizar a la reclamante los técnicos. Los servicios móviles se portaron el 23 de abril de 2019, con el plan de precios contratado [REDACTED] Familia 2 móviles, cuota única para los servicios. La facturación emitida es correcta no facturándose el servicio fijo, ni de fibra ni televisión. La cuota [REDACTED] familia dos móviles es una cuota fija y única, independientemente de si el titular porta servicios se seguirá facturando a no ser que cambie la tarifa, y no consta solicitud de cambio de la tarifa. Respecto a la promoción del 50% no se aplica porque estaba ofertada para el paquete completo. Actualmente no hay ningún servicio activo.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 31 de julio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando su pretensión porque la única oferta contratada era el paquete [REDACTED] Familia 50 mb, 2 líneas móviles con datos compartidos, [REDACTED] y fijo con llamadas ilimitadas, con un 50% de descuento sobre 70 euros, y permanencia de 1 año, que ha

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

respetado. Las escasas llamadas que le realizaron fueron en horario de trabajo y no tiene permitido atender llamadas personales, llamó y reclamó en varias ocasiones para coordinar la cita para la instalación de la fibra y la línea fija, y siempre le decían que le volverían a llamar. La portabilidad de las líneas fue en abril de 2020.

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 aporta escrito manifestando que no puede asistir a la audiencia por motivos laborales, y reitera su reclamación.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus 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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la no instalación y activación de los servicios de línea fija y fibra incluidos en el paquete contratado, que la empresa reclamada no acredita la contratación de la tarifa que aplica en la facturación por las dos líneas móviles. En consecuencia, la empresa debe reembolsar a la parte reclamante **420 euros** (correspondiente a la diferencia entre la cuota ofertada 35 euros y la facturada 70 euros, durante 12 meses).

Se desestima el abono de los gastos a terceros de wifi al no estar acreditados en el expediente y justificado su pago.

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 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



Comunidad de Madrid

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, 30 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

