



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04381.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Siendo cliente de la compañía de su línea móvil, el 12/06/2017 contrató pack de fijo y adsl. Durante 3 meses, a pesar de las incidencias puestas, no prestaron los servicios contratados, no dieron solución alguna y no han descontado de la facturación los importes correspondientes por el servicio de telefonía fija y adsl no prestado. Ante dicho incumplimiento se vió obligado a darse de baja, procediendo a la entrega de los aparatos correspondientes. Le han emitido facturación en la que se incluye un incumplimiento de permanencia y no han procedido a la devolución de las cantidades por la no prestación de los citados servicios. Solicita rectifiquen la factura, procedan a la devolución de las cuotas correspondientes del fijo y adsl y anulen el importe de 81 euros por el cargo de incumplimiento de permanencia.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el servicio se activó el 14/06/2017; tienen constancia de una incidencia en el servicio adsl/fijo, el cliente solicitó la baja antes de que se resolviera; por la línea fija asumió un compromiso de permanencia de 12 meses por el descuento de 100 euros, impuestos incluidos realizado en el coste de instalación por lo que le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento; si no devolviera el router se cargará el importe de 50 euros. La cuota de la tarifa de los meses de junio y julio de 2017 ha sido abonada al reclamante por transferencia bancaria y descuento en la facturación respectivamente.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita se le reintegre 81 euros de la baja y 8,84 euros que pagó por el envío de los aparatos.

ARBORS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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 reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que no le han hecho reintegro alguno y que sólo mantiene la línea móvil activa ante el incumplimiento de la compañía.

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. Entre otras, manifiesta que con fecha 24/07/2017 fue transferido a la cuenta corriente del reclamante el importe de 9,68 euros, impuestos incluidos. Se hizo descuento por importe de 17,55 euros, impuestos incluidos, en la factura de julio de 2017.

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 al no haber disfrutado correctamente de todos los servicios que había contratado por lo que la **reclamada deberá**:

- **Reintegrar** al reclamante la cantidad de **OCHENTA Y UN EUROS (81 euros)**, exento de impuestos que cargó, por incumplimiento de permanencia, en factura de fecha 1/09/2017 que consta abonada toda vez que no proporcionó correctamente todos los servicios contratados.
- **No facturar** importe alguno por dispositivo router al haber manifestado, y acreditado, el reclamante, su devolución.

No procede ningún otro reintegro. Se constata que hay descuentos aplicados por la compañía, en concepto de reclamación y de promoción, en las facturas aportadas de fechas 1/07, 1/08 y 1/09/2017.

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

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 febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL