

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 04427.0 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 4 de enero de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 6 de julio de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 4 de diciembre de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designó el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida el 20 de junio de 2018 de 81,12€ que comprende una penalización por cambiar de compañía cuando tuvo que hacerlo debido al pésimo servicio de ADSL y TV recibido. Solicita se anule la deuda de 138,98€ que le reclaman, la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial y que le indemnicen por carecer del servicio contratado así como por el tiempo dedicado al problema (32€/ hora x 3=96).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el abonado contactó con [REDACTED] informando de la inconsistencia del servicio de ADSL asociado al [REDACTED] siendo debidamente atendido por el equipo técnico y quedando solucionada su incidencia puntual de cortes en el servicio, entendiendo que no procede indemnización alguna.

Por otro lado, con fecha 19/03/18, el cliente contrató el Pack Internet Máxima velocidad + línea, asociado a 12 meses de permanencia, y con fecha 22/03/18 contrató una tarifa Pack Segunda línea asociada al [REDACTED] y también con 12 meses de permanencia, motivo por el cual, al darse de baja en mayo de 2018 por portabilidad, se ha generado el cargo reclamado de penalización. Al día de la fecha el reclamante adeuda 138,98€, importe correspondiente a las facturas emitidas en mayo y junio de 2018.

Celebrándose la **audiencia escrita el 20 de diciembre de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no constando acreditado el motivo de la incidencia técnica en el servicio fijo de ADSL y TV, vistos los contratos suscritos y revisadas las dos facturas aportadas objeto de controversia; no se detecta en las mismas vulneración alguna de los derechos del consumidor toda vez que la factura emitida el 20/05/18 de 32,62€, IVA incluido, comprende un consumo realizado y la factura emitida el 20/06/18 de 81,12€, exento de IVA, comprende únicamente la penalización asociada al servicio móvil y no al fijo.

Debiendo en consecuencia el reclamante pagar el importe de las mismas cuya suma asciende a 113,74€, IVA incluido, y no a 138,98€ como reclama la operadora.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 113,74€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]