



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04570.0/2017

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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Desde el comienzo del servicio todo ha ido mal. En internet nunca funcionaron los megas ofrecidos ni llegaba al dormitorio. Reclamó, le indicaron que le daban 200 megas (comprobó que no llegaban), necesitaba un nuevo router que tenía que abonar y otro año de permanencia. En su domicilio no tenía, además línea móvil. Solicita no abonar penalización por no finalizar la permanencia y abonar un terminal. Causó baja en septiembre y ha recibido 3 facturas despues.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha 9/01/2018, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el 30/01/2016 activó el pack Ahorro Internet Fibra 50/50+llamadas y línea asociado a la línea fija y dos líneas móviles. El 8/09/2017 se recibió notificación de lentitud y se verificó el correcto funcionamiento del servicio fibra. En el domicilio que figura en factura hay cobertura de voz y datos 3G y 4G para los servicios de telefonía móvil. Ha adquirido varios dispositivos: el 26/01/2016 un Alcatel Pixi, abonando un importe mensual de 0 euros durante 24 meses; con fecha 5/04/2016 un Sony Xperia M4, abonando un importe mensual de 10 euros, impuestos incluidos, durante 24 meses y el 11/07/2016 un Huawei G8X, abonando un importe mensual de 14 euros, impuestos incluidos, durante 24 meses; comprometiendose al pago de las cuotas, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho servicio móvil. Causó baja en septiembre de 2017 (el día 21 la línea móvil [REDACTED], el 26 la fija y el 27 la otra móvil). El importe pendiente de pago asciende a 390,93 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fechas 23/09, 23/10 y 23/11/2017, cantidad sobre la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Portier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral mediante representación, debidamente acreditada, se reitera sus alegaciones y en **parte** de su reclamación, que constan por escrito en expediente. Confirma no haber abonado las facturas de fechas 23/09, 23/10 y 23/11/2017. Está conforme con abonar el consumo efectuado y los terminales. Solicita no abonar las penalizaciones facturadas.

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. El importe pendiente de pago asciende a 390,93 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fechas 23/09, 23/10 y 23/11/2017, cantidad sobre la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante al no quedar acreditados los importes que la compañía ha facturado por penalizaciones en facturas de fechas 23/10 y 23/11/2017: 39,67 euros por incumplimiento de permanencia línea móvil; 15,03 euros por promoción de dispositivos; 13,30 euros y 24,62 euros por baja anticipada en equipo móvil por lo que **la reclamada deberá anular el importe total de 92,62 euros**, exento de impuestos, que ha facturado por los conceptos mencionados en las facturas citadas, **minorando**, en consecuencia, en dicho importe, la deuda sobre la que había solicitado su pago.

A su vez **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON TREINTA Y UN CÉNTIMOS (298,31 euros)**, impuestos incluidos) por las facturas de fechas 23/09, 23/10 y 23/11/2017 que constan pendientes de 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 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

