



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04777.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 01 de febrero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en el incumplimiento de contrato por parte de la compañía que no ha podido instalar fibra óptica y aplica tarifa como si hubiera. Ha interpuesto varias reclamaciones por incumplimiento de contrato y por facilitar información poco transparente, confusa, falsa y contradictoria. Firmó contrato con fecha 7/10/2017 para línea fija y móvil; el contrato está escrito en letra pequeña ilegible por lo que la operadora debería ser sancionada; en ningún lugar figura lo que declara la empresa en relación con la prohibición de utilizar los números de teléfono locales con tarjetas legales de telefonía; no se otorga una oferta gratuita para llamadas al extranjero pues paga 1 euros; no es de recibo que las condiciones generales figuren en la web. El tercer párrafo del escrito de la compañía es ilegible y solicitó aclaración; no le entregaron la información que se dice en el párrafo 4 de dicho escrito; no le informaron de que su tecnología impide la utilización de la red doméstica de puntos de telefonía y sólo es posible a través del router. Reconocieron que habían cometido errores y que iniciarían la devolución de las cantidades facturadas a partir de enero de 2018. Si son incapaces de instalar fibra deben rebajar el precio, en caso contrario, estudiará la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización; la reclamada no ha sido transparente ni ha informado correctamente en el momento de contratación y debe ser sancionada por violar los derechos de los consumidores. Ha estado pagando una tarifa superior a la que tenía con la otra operadora por el mismo servicio de adsl; nadie se cambia de operador para pagar más por el mismo servicio. Solicita la devolución de las cantidades cobradas indebidamente desde octubre de 2017 por un servicio que no recibe (fibra), cantidad que cuantifica a 14/01/2019 en 162,26 euros y que dejen de molestarle.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta que con fecha 22/12/2017 fue activado adsl máxima velocidad+llamadas con línea asociado a la línea fija [REDACTED] al no ser posible la instalación del servicio de fibra por motivos técnicos ajenos a la compañía. Han comprobado la facturación emitida, a 3/09/2018, siendo correctos los cargos por consumos y cuotas contratadas. Con respecto a los partes de actuación, desde la compañía no se llevó a cabo ninguna instalación, no siendo responsable de dichas actuaciones. El [REDACTED] se encuentra al corriente de pago con la compañía.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante en base a lo siguiente:

- Se constata que contrató con fecha 7/10/2017, entre otros, el servicio de fibra, servicio que la compañía no proporcionó aunque haya sido por motivos técnicos ajenos tal y como ha manifestado. Esa falta de servicio contratado facultaba al reclamante a solicitar la rescisión del contrato suscrito y quedar liberado de cualquier posible compromiso de permanencia adquirido pero no consta que lo hiciera.
- Por el contrario, con fecha 9/12/2017, dos meses después, suscribió nuevo contrato, con la misma operadora y condiciones diferentes, entre ellas el servicio de Adsl en lugar de fibra. Con la firma de cualquier contrato, las partes están aceptando las condiciones que están suscribiendo en ese momento y no unas anteriores.
- La cuantificación que ha efectuado está basada en la diferencia de precio existente entre lo que pagaba mensualmente **un año antes**, (bajo determinadas condiciones contratadas anteriormente) con lo que le ha cobrado su operadora actual en los mismos meses de **un año posterior**.
- En lo que respecta a las facturas emitidas desde la de fecha **12/10/2017 a la de fecha 12/12/2017**, ambas inclusive, se constata que sólo se ha facturado el servicio de telefonía móvil.
- En las facturas emitidas desde la de fecha **14/01 hasta la de fecha 13/12/2018**, ambas inclusive, se constata que hay consumos adicionales efectuados, en la mayoría de ellas, no incluidos en la tarifa contratada (llamadas a números de tarificación especial, a novecientos...).
- Ahora bien, se ha estado facturando el importe de dos euros, impuestos incluidos, por el servicio de identificación de llamadas y tal y como se recoge en el contrato suscrito de diciembre puede llevar a dudas sobre la gratuidad del mismo.
- Asimismo en la factura de fecha **13/12/2018**, emitida por importe de 53,02 euros ya no consta reflejada la línea móvil, por lo que debe descontarse del total facturado el importe de 26,51 euros, impuestos incluidos por dicho servicio.

Por todo ello, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CINCUENTA EUROS CON CINCUENTA Y UN CÉNTIMOS (50,51 euros)**, impuestos incluidos, por identificación de llamadas (24 euros –facturas de enero a diciembre de 2018, ambas inclusive-) y por el servicio móvil (26,51 euros -factura de fecha 13/12/2018-), no procediendo ningún otro reintegro por la reclamación planteada.

Este Órgano Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión del reclamante de sanción a la compañía al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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



Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.