



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05258.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de diciembre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: en el mes de julio de 2018 realiza la portabilidad de los servicios de telefonía fija, móvil e internet, dándose de alta con fecha 19/07/18. Con fecha 21 de ese mes se persona en su domicilio un técnico de [REDACTED] para proceder a la instalación del nuevo router y ONTAP. Si bien los equipos quedan instalados, sin embargo le dejan sin internet y sin línea fija, siendo informado de que se reestablecería máximo 48 horas.

Al no cumplirse este plazo llama a la empresa y es informado de que en 15 días se llevaría a cabo, por lo que pide hablar con un responsable y solicita volver con su antigua compañía, pero le dicen que en un día se solucionaría.

Con fecha 10 de agosto de 2018 se reestablecen los servicios con deficiencias, pero hasta el 15 de agosto no funciona correctamente.

En la primera factura girada, le cobran desde el 14 de agosto, aunque no tiene servicio hasta el 15 y por otro lado, la oferta que aparece reflejada no se corresponde con la contratada, ya que según condiciones del contrato el precio de promoción es para seis meses y no hasta el 2019 como se recoge en la factura.

Solicita que la empresa compense la falta de servicio, interrupciones desde el 19 de julio hasta el 15 de agosto y que se haga cargo de las facturas cobradas por [REDACTED] hasta el total funcionamiento de internet y línea fija.



Comunidad de Madrid

La empresa mediante escrito de fecha 22 de agosto de 2019 expone que según las condiciones generales del contrato, el servicio de voz supone la prestación del servicio telefónico y el plazo máximo para que se active es de 30 días. Se solicita en fecha 18 de julio de 2018 y se instala el 14 de agosto de 2018 sin generar cargo alguno en factura con anterioridad a la fecha indicada. el cliente se encuentra al corriente de pagos.

El reclamante manifiesta no estar de acuerdo con estas alegaciones ya que la empresa no menciona que tras la intervención del técnico el día 21 de julio, la operadora le deja sin servicio de voz y dato, y [REDACTED] siguió facturándole por ellos.

La empresa reitera mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2019 alegaciones de agosto.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Solicita que le abonen los gastos que ha tenido con [REDACTED] y que le abonen lo de [REDACTED] así como compensación por demora en internet 48,95 euros que era cuota reclamada.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 34,95 euros correspondiente al importe de una mensualidad acordada como cuota por los servicios ofertados y contratados por el usuario, tal y como consta documentado por escrito.

El reclamante manifiesta que en fecha 17 de julio de 2018 contrata los servicios de internet, línea fija y dos líneas móviles con la reclamada, admitiendo la empresa que la activación del servicio se produce el día 18 de julio de 2018. Reconoce asimismo que la instalación definitiva se lleva a cabo el día 14 de agosto de 2018.

Queda probado que la última llamada realizada desde su línea fija con el anterior operador es de fecha 20 de julio de 2019, por lo que se confirma que el cliente no dispone de este servicio entre el 21 de julio y el 15 de agosto de 2018, sin que la reclamada acredite que informó del este retraso al usuario y sin que tampoco facilitase una línea provisional o similar durante la gestión de este proceso que ha generado que el reclamante no disponga de los servicios contratados ni con la empresa reclamada, ni con su anterior operador.



Comunidad de Madrid

El interesado manifiesta que en el día 21 de julio le dijeron que los servicios se restaurarían máximo en plazo de 48 horas, el cual no se cumplió. No ha desvirtuado la compañía esta información por ningún otro medio.

No se entra a conocer respecto de la compensación de los gastos generados por otro operador ya que no la factura reclamada, no se emite por Jazztel, careciendo de elementos probatorios que nos permitan valorar las gestiones realizadas con ese tercero que no es parte en el presente procedimiento, sin perjuicio de que si el reclamante lo estima conveniente, ejercite cuantas acciones considere oportunas en este último apartado, en defensa de sus intereses.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



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 al principio.

Madrid, 03 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area for Presidente del Colegio Arbitral]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area for Vocal Representante Consumidores]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for Vocal Representante Sector Empresarial]