



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06503.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 de febrero 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 que facturan un importe más elevado que el contratado y la conexión de internet deja de funcionar constantemente y la respuesta siempre es la misma, resetear el router. Solicita el derecho a portar a otro operador sin penalización y reembolso del 50% de las facturas pagadas durante los últimos 2 años.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que el reclamante modifica las condiciones iniciales contratadas, aceptando los descuentos que detalla con fecha 11 de agosto de 2017, 7 de febrero y de 9 de febrero de 2018, con un compromiso de permanencia de 12 meses. No está acreditada la oferta que indica el reclamante, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en ese sentido. Detalla los compromisos de permanencia adquiridos por el reclamante, que disfrutó de los descuentos hasta la fecha de baja realizada el 7 de agosto de 2018 en el caso de las líneas móviles y el 17 de agosto de 2018 la línea fija, momento en el que no había finalizado los compromisos de permanencia. No obstante por deferencia comercial se ha realizado un ajuste de 70,64 de la penalización de la factura de 16 de agosto de 2018 y de 16 de septiembre de 2018, quedando un importe pendiente de pago de 100,03 euros sobre la que formula reconvención.

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, declarando que en junio de 2018 comenzó a reclamar por los problemas en las líneas fija, internet y móviles que no solucionan. En agosto como los problemas continúan y no han enviado un técnico para solucionarlo llama para darse de baja y le dicen que la línea fija y la línea [REDACTED] las puede dar de baja de penalización, pero la otra línea móvil sí tiene penalización, y luego de la baja las facturas sí reflejan las penalizaciones. Le remiten dos sobres para devolver los equipos y un número de teléfono para que vayan a recogerlo, y lo prepara y llama y nadie ha pasado a por ellos (aporta los sobres a la audiencia y se los vuelve a llevar) y



Comunidad de Madrid

emiten una factura el 20 de octubre de 2018 por importe de 199,40 euros. Llamen constante a su línea y la de su mujer requiriendo el pago de la deuda objeto de la solicitud de arbitraje. Solicita la anulación de la deuda por incumplimiento de la empresa, que no le sigan requiriendo el pago de la deuda, y ser excluido del registro de morosos.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y reconvención.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa no acredita el correcto funcionamiento del servicio de ADSL sobre el que el reclamante formuló varias reclamaciones, por lo que debe anular el cargo por "penalización incumplimiento de permanencia en ADSL" de la factura de 20 de septiembre de 2018 por importe de 98,19 , y dado que la empresa reclamada no ha ido a recoger todavía los equipos que la parte reclamante ha acreditado tener a su disposición, debe anular la factura de 20 de octubre de 2018 por importe de 199,40 € y podrá pasar a recoger los equipos en el domicilio de la parte reclamante dentro del plazo establecido para la ejecución del laudo. La parte reclamante queda al corriente de pago con la empresa reclamada, que deberá realizar las gestiones necesarias para que cese el requerimiento de pago de la deuda y la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluido.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 100,03 euros, que no debe abonar la parte reclamante.

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.



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.

Madrid, 15 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

