



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07118.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de agosto de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 14 de agosto de 2019 se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la deuda que le reclaman porque presentó numerosas quejas sin respuesta por parte de la empresa, y no le dieron los justificantes que solicitó de las quejas, llegando a dejarle en casa sin wifi siendo autónoma y trabajando desde casa por lo que deberían indemnizarle, además no tiene firmado no tiene contrato porque desde el principio reflejó por escrito su no conformidad. Solicita no estar en registro de mososos pues dejó todo solucionado y avisó en reiteradas ocasiones que cambiaba de operador obligada por el incumplimiento en el servicio. Le dejaron sin servicio por un error al portar la línea que se equivocaron de numeración. Adjunta documento de requerimiento de pago.

La parte reclamante aporta escrito en el que acepta que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa. Solicita que no le requieran ningún pago porque pagó todas sus facturas hasta que se cambió de empresa, y que le indemnicen por el tiempo que le tuvieron sin wifi en su casa teniendo en cuenta que trabaja desde casa. Adjunta comprobantes de varias instalaciones.

El Órgano 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 aporta escrito alegando que estima la indemnización por todos los trastornos ocasionados por la empresa reclamada en una portabilidad, ya que le tuvieron meses sin fibra en casa y teniendo en cuenta que es autónoma y trabaja desde casa, el perjuicio generado fue enorme. Estuvo tres meses sin línea por un error en un alta en la tramitación con su número de teléfono, la facturación se le duplicó en las dos empresas y sin tener servicio, y llamando desesperadamente para solucionarlo. En tiempo y en disgustos estima 1.000 €/mes por el número de meses que estuvo sin servicio y las pérdidas de oportunidades que tuvo en esos meses.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el servicio se activó el 4 de enero de 2018 y no hay constancia de incidencia en el servicio de fibra/fijo. Se comprueba que en la línea fija asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros en el coste de la instalación del servicio de telefonía de fija y acceso a internet, por lo que al cliente le corresponde devolver la parte proporcional del descuento tal como consta en la condición particular de la permanencia incluida en las condiciones generales de prestación del servicio telefónico y de banda ancha fija. Se comprueba que el 23 de



Comunidad de Madrid

abril de 2016 el titular adquirió un Iphone 6 s 16 gb oro, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses debido al descuento de 50 euros realizado por [REDACTED] por la compra del terminal, y un pago a plazos de 22 euros durante 24 meses y un pago final de 99 euros. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento debe devolver la parte proporcional del descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal. Se ha procedido a anular de la factura de junio el importe de 97,67 euros ya que no fue informado de la permanencia adquirida por el descuento, por lo que únicamente se le cobra la parte proporcional del importe de 100 euros de los gastos de instalación al tiempo que ha estado en [REDACTED]. Por otro lado mantiene en deuda las facturas desde febrero de 2018 hasta junio de 2019 por las cuotas de la tarifa, y tiene consumos generados en la misma, por lo que solicita reconvención de 332,98 euros.

En consecuencia se dictó RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN, prorrogándose el plazo para dictar laudo, concediendo a la parte reclamante un plazo de 15 días para que formulara las alegaciones que considerara oportunas sobre la reconvención formulada por la empresa sobre la deuda por importe de 332,98 euros, informara las incidencias en la prestación del servicio desde el alta el 4 de enero de 2018, el cambio de tarifa el 30 de abril de 2018 que aparece en la facturación, y el estado actual de la línea, y aportara la documentación que considerara oportuna.

Se dio traslado a la parte reclamante del escrito de alegaciones de la empresa reclamada, facturas, contrato, grabación y condiciones de la Oferta pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que los partes de servicios que dieron debido a las incidencias, además de perder su número anterior por negligencia de [REDACTED] se podría comprobar con [REDACTED] que era otro número y pidió una portabilidad que no se realizó correctamente por parte de [REDACTED] después le tuvieron más de dos meses sin servicio de teléfono ni wifi en su casa, que además es su oficina porque es autónoma. Ha hecho una estimación muy bajita de pérdidas, al igual que sólo pidió dos meses gratuitos en su día, pero podría presentar facturas de su trabajo y estimar pérdidas en mucho más. Además en mayo ya había realizado la portabilidad a [REDACTED], tal como prueba el cargo del banco. Avisó en reiteradas ocasiones que se iría de la empresa si no asumían mínimamente sus errores. Por otra parte, le están cobrando en las facturas de mayo y junio penalización, lejos de hacerle ningún descuento como supuestamente le iban a hacer en meses anteriores por dejarle sin servicio, siguen cobrando exactamente igual y encima le vienen cargos por duplicado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la instalación y portabilidad de la línea fija y no constar en la grabación la información sobre las condiciones de la permanencia, por lo que la empresa reclamada debe anular el cargo por incumplimiento de permanencia La Combinada por importe de 156 euros de la factura 1 de julio de 2018, siendo correctas las demás facturas que reflejan consumo en la línea móvil y fija, y el último pago de 99 euros de la factura de 1 de junio, en relación con el terminal de acuerdo con las condiciones contractuales aportadas al expediente, y el saldo del crédito del pago del móvil reflejado en la facturación.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios, quedando expedita la vía judicial. Se informa asimismo que no son objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños y perjuicios profesionales al no tener la consideración de consumidor final.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 332,98 euros, **debienbo abonar la parte reclamante 271,65 €** correspondiente a las facturas de fecha de 1 de marzo, 1 de abril, 1 de mayo y 1 de junio de 2018.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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. 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 20 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.

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