



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07192.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de abril 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 el 23 de mayo de 2018 contrató internet en casa y teléfonos móviles, después de varios meses no tiene todavía el servicio de internet a pesar de haberlo reclamado telefónicamente en varias ocasiones. Solicita anular las facturas que le reclama [REDACTED] al no tener todavía el servicio solicitado y la penalización, en su caso.

La parte reclamada alega que la línea [REDACTED] consta activa desde el 23/05/2018, tal como consta en los SMS enviados al cliente. Confirman la ausencia de incidencias en la línea fija, constando consumos realizados tal y como se recoge en la factura de fecha 08/07/2018, que aportan. Para que el Servicio Técnico confirme el estado de la línea, es necesario que el cliente regularice su situación con [REDACTED]. Respecto a la penalización los compromisos de permanencia adquiridos por la reclamante en el contrato inicial de fecha 14/05/2018 llevaba asociado mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses siguientes a la firma del contrato en línea fija y móvil [REDACTED] adjunta copia de los contratos. Existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 150,96 euros (IVA incluido) correspondiente a la devolución de las facturas.

La parte reclamante alega que está en total disconformidad con las alegaciones presentadas por la reclamada, insiste en que no se pudo configurar el router, motivo por el que solicitó la resolución del contrato. La única contestación recibida fue que el problema de la no prestación del servicio provenía del inmueble debiéndose personar un técnico de movistar, el cual no acudió en ningún momento. Además en el momento de la contratación no les informan de la posibilidad de desistir del mismo, al tratarse de una contratación a distancia, que es ahora cuando la operadora presenta copia del contrato en papel, que no se corresponde con lo contratado telefónicamente. Que procedió a resolver el contrato por incumplimiento, puesto que lo contratado no se ha cumplido al no haber prestado el servicio de internet, habiendo abonado facturas por el mismo y por un servicio no recibido.

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 Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que en un principio funciono la línea fija solo al descolgar, aunque solo hablaba una máquina de [REDACTED]. El 14 de mayo fueron a su domicilio pero dejaron de llevar la televisión y una tarjeta, dejando posteriormente de proporcionar la televisión porque ya se había pasado la oferta y el 25 de mayo ya empiezan a mandar facturas [REDACTED]. Es decir, no funcionaba la voz ni Internet, ya que el técnico no pudo instalar el router, solo funcionó el móvil que tenía tarjeta, informándole que no estaba hecha la portabilidad. Dice que tiene el router, y que en las facturas de Julio, agosto y septiembre no tiene servicio por lo que solicita que no las cobren.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito, reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, a la vista de las manifestaciones realizadas por el reclamante declarando que desde el alta de mayo no ha tenido voz ni datos en la línea fija [REDACTED] debido a que el técnico no pudo instalarlo y que a pesar de realizar diversas llamadas solicitando la instalación no se llevó a cabo, y que hechos relatados no han sido desvirtuados por la parte reclamada, este Órgano Arbitral resuelve anular las facturas aportadas por la reclamada, de junio, julio y agosto por importes de 25,91, 25,29 y 26,90 euros respectivamente, debiendo la reclamante pagar la penalización por el compromiso de permanencia de las líneas móviles, por importe de 98,78 euros, factura de 12 de septiembre de 2018.

Por este motivo se resuelve **estimar parcialmente la reconvencción** por importe de 150 euros, debiendo la parte **reclamante pagar a la empresa reclamada la cantidad de 72,87 euros, IVA incluido**, importe resultante de anular las facturas de fecha 08/07/2018 y 08/08/2018 reclamadas por falta de pago a la reclamante, por importe, respectivamente, de 25,29 y 26,90 euros, IVA incluido, y deducir de la factura devuelta por la reclamante de fecha 08/09/2018, por importe de 98,78 euros, impuestos incluidos, la factura de junio abonada por la reclamante, por importe de 25,91 euros.

La parte reclamada realizará, una vez abonada la deuda, las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL