



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08128.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de mayo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 solicitó un traslado de fibra y fija y no cumplieron los plazos informados. Solicita una indemnización y anular la permanencia por estar 3 meses sin internet y aprovecharse por tener permanencia en los terminales.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante solicitó un traslado de domicilio que finalizó el 15 de octubre de 2018. La numeración [REDACTED] se dio de baja el 29 de julio de 2018, ya que el traslado se realizó con nueva numeración [REDACTED]. Entre la fecha de baja y el nuevo alta no se han emitido cuotas por dichas líneas, por lo que la facturación emitida es correcta. Por política de calidad se ha anulado el permanencia asociada a la nueva línea fija.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa reclamada ha tardado prácticamente 3 meses en prestarle los servicios cuando le indicaron que se procedería entre 15 y 32 días, con los perjuicios que le ha ocasionado. Además durante los 3 meses la empresa no le permitía darse de baja amenazándole que si lo hacía le penalizaba con un importe aproximado de entre 750 y 800 euros por los dos terminales móviles, o bien se anulaba la oferta del pack de la fibra.

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 mediante representante, que reitera la reclamación, que consta por escrito en el expediente declarando que solicitó el traslado de la línea fija el 23 de julio, se produjo el corte el 29 de julio y la línea se activó en el nuevo domicilio el 15 de octubre, cuando le informaron que el plazo sería de 15-32 días. Tuvo que llamar y reclamar en numerosas ocasiones (aporta justificante de carta certificada). En la actualidad ya no tiene permanencia por lo que solicita no pagar en compensación las cuotas aplazadas pendientes del terminal y no tener ningún vínculo con la empresa. Aporta copia de la última factura emitida.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y alega que al no haberse tarificado ninguna cuota mensual para las líneas durante el proceso de traslado de domicilio no procede la indemnización solicitada por el cliente. En relación a los móviles en caso de solicitar la baja se amortizarían en una sola factura las cuotas aplazadas restantes de abonar.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha acreditado las condiciones contractuales y en concreto el plazo establecido para el traslado de la línea, no habiendo formulado la empresa ninguna alegación sobre el retraso reclamado y sus causas. Se observa un incumplimiento del plazo informado al reclamante según refleja su solicitud de arbitraje, que se superó en 25 días, así como una deficiente prestación del servicio de atención al cliente que no atendió las numerosas reclamaciones formuladas por la parte reclamante. No procede compensar a la parte reclamante con la liberación del pago de las cuotas aplazadas pendientes de pago del terminal por tratarse de dos negocios jurídicos independientes. Considerando los servicios afectados, el importe de la cuota contratada y los días en que se superó el plazo informado para su activación, la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante abonándole **75 €**.

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.

Madrid, 14 de mayo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL