



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08264.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

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 portó los servicios a la empresa reclamada y a los pocos días se quedó sin servicio de línea fija, internet y tv, le dijeron que había sido un problema de ordenador y se quedó 2 meses sin servicio. Luego le dieron internet y fijo pero la televisión sigue sin funcionar y le han cortado las dos líneas móviles. Solicita que le envíen las facturas según lo contratado 52,50 euros deduciendo el importe por el tiempo que no han prestado los servicios y dejar de percibir sus servicios por el trato recibido.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 4 de junio se instala en el domicilio del titular el servicio de internet, fijo y tv, y el 9 de junio se activan las líneas móviles. Posteriormente, el 25 de junio se desinstalan los servicios de internet, fijo y tv a petición del titular con su recogida de equipos correspondiente. A pesar de ello, el 8 de agosto se vuelve a instalar los servicios de línea fija e internet. A lo largo de este periodo de tiempo se emiten facturas por los servicios contratados y teniendo en cuenta las modificaciones realizadas. El reclamante efectúa el pago de algunas de ellas, mientras que el de otras continúa pendiente. Este hecho deriva en la suspensión de los servicios el 6 de noviembre de 2018 por impago móvil. Con el fin de regularizar la facturación el 6 de septiembre se genera abono de 198,68 euros. El 17 y 18 de enero de 2019, se generan abonos cuya importe conjunto suma 143,96 euros. Con esto se aminora el importe pendiente de pago correspondiente a las facturas emitidas en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018, y enero de 2019, y quedan pendientes de pago 164,65 euros. Adjunta copia de las facturas.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 4 de junio activaron todos los servicios, el 9 de junio sólo quedan activas las líneas móviles por error informático según manifiesta la empresa. El 25 de junio después de contactar en varias ocasiones con [REDACTED] y seguir sin servicio de fijo, internet y tv se devuelven los equipos. El 8 de agosto, acordado con [REDACTED] se recibe visita de un técnico para instalar otros equipos pero se marchó por imposibilidad de instalarlos quedando sin servicio. Dichos equipos están a disposición de la empresa. Considera injustificadas las facturas ya que no ha podido disfrutarlos, por lo que no han sido pagadas. Tan solo han estado operativos los dos móviles hasta el 6 de noviembre. Solicita la revisión de las facturas para pagar los 5 meses que ha tenido las líneas móviles.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 el contrato se realizó mediante grabación solicitó que se lo enviaran por escrito pero no lo hicieron. La televisión no era lo que había contratado. El día 9 se queda sólo con dos líneas móviles, y le dicen que es un problema de ordenador, reclamaba, le pasaban de un operador a otro y no se lo solucionaron. Recibe una carta diciendo que tiene que devolver los aparatos, que no entiende porque no había solicitado la baja. Devuelve los equipos el 18 de junio. Reclama y le dicen que haga una nueva grabación. Acudió un técnico a su domicilio y no pudo conectar la televisión. Reclama y le dicen que le envían otro aparato, y le vuelven a enviar el mismo que tenía. Quedan el 7 de agosto para que vaya otro técnico y no acude nadie. Reclama y van al día siguiente con el mismo aparato y siguen sin poder conectar la televisión. Tiene en su casa tres router y no tiene servicio. Devuelve la factura y se queda sin líneas móviles el 6 de noviembre. Solicita la baja de la línea fija, que recojan los aparatos y pagar el importe correspondiente a los servicios móviles durante 5 meses hasta la baja.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el reclamante adeuda 164,85 euros correspondiente a las facturas emitidas entre el 15 de septiembre de 2018 y el 15 de enero de 2019, cuya reconvencción solicita.

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 la incidencia no solucionada en la activación de los servicios de la línea fija. En consecuencia, la empresa reclamada debe contactar con la parte reclamante para realizar las gestiones necesarias para la baja sin penalización de las líneas fijas facturadas [REDACTED], [REDACTED] que la parte reclamante ha manifestado que no desea tener activas, y recoger los tres router en el domicilio de la parte reclamante en el plazo establecido para la ejecución del laudo, qy la parte reclamante deberá abonar el coste de las líneas móviles que se prestaron sin incidencia hasta la fecha de baja.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 164,85 euros, debiendo abonar la parte reclamante **100 €** correspondiente a cuotas y consumo de las líneas móviles hasta la fecha de baja.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 veinte días.

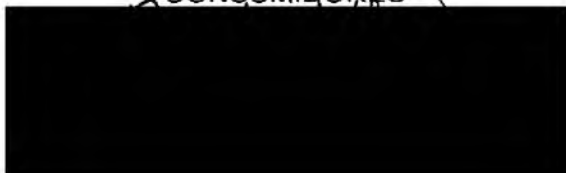
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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.

Madrid, 14 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

