

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08291.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 13 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCe, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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: se contrata el servicio de fusión bse 100MB el día 24 de noviembre de 2018 a través del [REDACTED]. Al cabo de 10 días, el 4 de diciembre de 2018, se pone en contacto con [REDACTED] y se abre una reclamación. Este día se queda sin datos de navegación a velocidad acorde y el día 5 de diciembre de 2018 vuelve a contactar y le comentan que no puede realizar ninguna acción sobre su usuario, ni altas ni bajas etc.

Solicita solucionar lo antes posible la migración y por tanto la incidencia bloquea la acción sobre su usuario, los gastos e indemnizaciones descritas (20 euros tarjeta pre-pago+indemnización incumplimiento del contrato +2.16 euros día y ficheros con las grabaciones realizadas con el [REDACTED] desde el 28 de noviembre de 2018.

La empresa manifiesta en fecha 8 de abril de 2019 que revisadas las bases de datos se comprueba una incidencia en los sistemas y procesos. Con el ánimo de resolver la situación expuesta, a fecha de escrito, se ha formulado un reintegro de 260,15 euros, correspondientes a la indemnización por los días sin servicio y al importe de adquisición de la tarjeta prepago reclamado.

Asimismo el reintegro de 83,54 euros + IVA y bonifican el 50% de todas las cuotas facturadas por las tarifas y la totalidad de los importes de la cuota extra de datos.



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 no comparece a la audiencia pero preenta escritode fecha 22 de abril de 2019 reiterándose en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y realizando un desglose de las cantidades facturadas y reclamadas.Solicita la cantidad de 150 euros por incumplimiento de la contratación de fibra óptica en el plazo indicado, 5 euros/día por el perjuicio en bloqueo de su usuario, desde el 4/12/18 al 4/03/19, es decir : 450 euros + los 20 euros de la tarjeta, en total, 600 euros.

El día 12 de abril reciben un ingreso de 314,78 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante en este acto y se opone a la reclamación. Señala que en realidad la interrupción parcial del servicio no son 90 días sino 86, pero no obstante se han respetado sus cálculos en los días.

Por una serie de incidencias en los sistemas y procesos de diferentes áreas de trabajo, no se pudo solucionar en un plazo de tiempo inferior la misma, por lo que la empresa ha tenido en cuenta a la hora de indemnizar al cliente, según la regulación vigente en esta materia, no solo el cómputo de días, hasta que es efectiva la baja de la línea fija (17/03/18), sino hasta que se lleva a cabo la portabilidad de las línea móviles (en total 93 días).

Conscientes de la demora en la solución al problema,practican una serie de descuentos (50%) a la facturación de la cuota móvil y se regala un paquete extra de datos

A fecha actual, restaría un ajuste por importe de 6,32 euros de la última factura, considerando con ello, indemnizado al cliente.

El reclamante mediante escrito de fecha 23 de mayo de 2019, reitera el contenido de las alegaciones presentadas con anterioridad.

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** la pretensión del reclamante,debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 19,50- si se ha practicado el ingreso de 101,08 euros- ó 120,59 euros, en su defecto.

Examinado el detalle de ajustes realizados por la compañía y los días en que el usuario no ha disfrutado de la totalidad de los servicios ofertados, se comprueba que la empresa reintegra una cantidad en concepto de indemnización (314,78 euros IVA incluido)-reconocida por el reclamante- y además otra (101,08 euros, IVA incluido)- , correspondiente a una bonificación adicional de las cuotas de las líneas móviles y la totalidad de los importes de la cuota del extra de datos- que el reclamante expone que no ha recibido-.



Comunidad de Madrid

La compañía no cuestiona la imposibilidad del reclamante de cambiar o dar de baja los servicios y practica el reintegro de conformidad con la normativa que regula los derechos del usuario en materia de telecomunicaciones, para los casos de interrupción del acceso al servicio básico universal.

El retraso de la instalación de fibra óptica, como concepto, se encuentra subsumido dentro de la compensación económica que realiza la operadora, no pudiendo asimilarse ese retraso/incumplimiento a otros compromisos de permanencia impuestos al cliente, además de que no queda acreditada cuantía referida (150 euros).

Procede reintegrar de forma adicional la cantidad de 19,50 euros IVA incluido si a fecha de recepción del presente laudo, ya se hubiese hecho efectivo el ingreso de los 101,08 euros, en caso contrario el importe total al reintegrar ascendería a 120,59 euros, consecuencia del ajuste en las facturas de abril de 2019.

No se entra a conocer de otros importes reclamados en concepto “*perjuicios*”, por dos razones: la primera, al estar excluidos de la Oferta Pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo y la segunda, asociarse a realización de tareas que no son propias de un consumidor final, sino en el ejercicio de una profesión : “*necesarios para ejercer mi trabajo como tutor en instituto de RTVE*”.

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

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.

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

Madrid, 13 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL