



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02903.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de agosto de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Se da de alta un pack fusión pero no funciona en ningún momento lo contratado, ni el servicio de radio ni la parabólica.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y manifiesta que solicita la anulación de la deuda que se exige por injusta e improcedente al no prestar los servicios contratados por su parte. En su escrito de 24 de enero de 2022 refiere: "Me dirijo a ustedes para redactarles más detalladamente el motivo de la **reclamación** que interpuse contra la compañía #####. Debido a que les adjunté en dicha **reclamación** las pruebas más evidentes de que dicha compañía en ningún momento cumplió con el contrato firmado el día 8 de agosto de 2020 (adjunto como Anexo I). El contrato que firmé se denominaba FUSION INICIA FIBRA 600 y se componía de FIBRA de 600 + 2 líneas móviles + fijo y televisión. Me corroboraron desde la tienda que tenía disponibilidad para poder instalarlo y accedí por ello a contratarlo, pero cuál fue nuestra primera sorpresa que al llegar el técnico nos indicó que no nos podían instalar la fibra dado que no tenían la instalación realizada en la zona donde se encuentra mi vivienda, de hecho dicha instalación la ha realizado ##### a mediados del primer trimestre del 2021. Por lo que ya estaban incumpliendo con lo que me habían ofertado y por lo tanto interpusimos la primera **reclamación**. Tras ello, el día 9 de octubre de 2020 se tenía que haber producido la instalación de la TV por antena, cosa que tampoco se produjo, porque el técnico no se esforzó en poner la guía para pasar el cable para instalar la antena parabólica como al resto de mis vecinos tenían, y se fue sin activarme dicho servicio, dejándome un decodificador de otra persona. Inmediatamente llamé para poner una **reclamación** y comentar lo sucedido, otro punto que nunca me solucionaron. Tras muchas reclamaciones y seguir dándome falsas esperanzas, siempre me indicaban que en las próximas semanas tendría la fibra instalada, me mandaron un router 3G que no funcionaba en mi domicilio, ya que no tiene buena cobertura, lo que estuve reclamando semanalmente (Anexo II) y nunca tuve respuestas por parte de #####. Al ser una persona discapacitada de riesgo, estaba obligada a teletrabajar.

Comunidad de Madrid

(#####) que no había dado de baja y me facilitaron los datos necesarios para poder trabajar. No me despidieron, dado que lo único que hacía ##### era darme largas sin ofrecirme una solución al problema que ellos me habían creado, ofertándome una cosa que no disponían y engañándome semanalmente. Como les indicaba cada vez que llamaba, me grababan indicándome que tomaban nota para que viniera el técnico a instalarla a la mayor brevedad posible, cosa que nunca se produjo. Esta pesadilla duró hasta diciembre, momento en el que ya quise poner punto y final a la relación con ellos, dado que no han cumplido con el contrato que firmé, por lo que no procede que les realice ningún pago, ya que no he podido disfrutar de nada de lo contratado. No tengo la fibra instalada ni la televisión, no activé en ningún momento las líneas de móvil, ni utilicé la línea de teléfono para realizar las llamadas. E incluso una vez finalizada la relación, siguieron mandándome facturas, tal y como les adjunté en la **reclamación** realizada en enero del 2021, como si el servicio siguiera estando activo. De hecho, todas mis llamadas les constan desde mi línea móvil de #####, donde desde el principio me habían informado que no había fibra en domicilio, al contrario de #####, que me engañaron para firmar un contrato a sabiendas de que no podían ofrecirme dicho servicio y tenerme de esa manera atada. Y como les he informado, lo más grave es que me hicieron firmar un contrato conociendo que no podían ofrecérmelo, dado que hasta la mitad del primer trimestre del 2021 no había disponibilidad de fibra en la calle donde se encuentra mi domicilio.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: “con fecha 30 de septiembre de 2021 se instaló el servicio Fusión. Inicia con modalidad radio asociado a la línea ##### según contrato firmado por la reclamante ante nuestro Centro de Atención al Cliente, mediante factura 28K0SC##### que aportamos, se procedió a abonar 41,32€ correspondientes a la cuota de instalación del Servicio ##### Radio. Asimismo, tras las manifestaciones interpuestas por la ##### en las que nos comunicaba que dicho servicio no llegó a funcionar correctamente, por lo que finalmente solicitó la baja del mismo con fecha 10 de diciembre de 2020, mediante factura 28L0SC##### que también adjuntamos a este escrito, se abonaron 21,44€ correspondientes a la cuota del Servicio Televisión incluido en la cuota total de Fusión Inicia en los meses de noviembre y diciembre, quedando en ese momento pendiente la cuota correspondiente del mes de enero por encontrarse la factura pendiente de emisión y que procedemos a abonar en este momento.

En otro orden de cosas, le comunico que en la actualidad la ##### mantiene una deuda con nuestra empresa de 90,62€ correspondiente al impago de las facturas que adjuntamos, una vez descontados los importes abonados indicados anteriormente. Concretamente, 24,89€ de la factura de fecha 04-11-20, 24,06€ de la factura de 04-12-20 y 214,89€ de la factura de enero, quedando éstos últimos reducidos a 11,36€ una vez deducidas las cuotas correspondientes al servicio televisión.

En su escrito de 3 de diciembre de 2021, refiere: “Sobre este tema, les informo de que nos remitimos a la respuesta facilitada sobre el asunto de fecha 04/05/21. Asimismo, se adjuntan las devoluciones efectuadas. Por otra parte, a fecha del presente escrito tiene una deuda pendiente de 77,09€ y sobre la que expresamente solicitamos reconvención. La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea ##### sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha. De persistir esta situación contable en el momento de la



Comunidad de Madrid

Ejecución de la resolución arbitral". En su escrito de fecha 17 de diciembre de 2021, refiere: "Sobre este tema les informamos de que, con el ánimo de resolver la situación expuesta por la ####, con fecha de hoy hemos procedido a tramitar el reintegro de 63,71€ (impuestos no incluidos). Este importe se compensará con los importes que se encuentran pendientes de pago en nuestros registros. Considerando satisfecha la pretensión del reclamante, rogamos transmitan a la ####el buen fin de las gestiones requeridas."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda

La mercantil, en su escrito de fecha 17 de diciembre de 2021, refiere haber reintegrado la cantidad de 63,71 € (impuestos no incluidos) y que dicho importe se compensará con los importes que se encuentran pendientes de pago en nuestros registros y consideran satisfechas las pretensiones del reclamante. Asimismo, el reclamante refiere haber sido satisfechas sus pretensiones, por lo que ambas manifestaciones se recogen y este órgano arbitral dicta este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.