



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 03386.8.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCAL: D. #####, 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. [D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS

DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de

Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento

del contrato de un pack de fecha 24 de junio de 2019 por importe de 40,28 euros, debido a que la empresa no realizó la instalación de la fibra ni la portabilidad de la línea móvil por lo que su otro operador siguió facturando, y tras reclamar en varias ocasiones y decirle que estaban en plazo, el 20 de julio de 2019 le llaman por teléfono para comunicarle que se rescinde el contrato, le cambian en la facturación la tarifa sin consultar y sin su consentimiento, y siendo un importe muy superior al contratado no lo paga. Intento obtener una solución y al no conseguirlo, para evitar la facturación dio de baja provisionalmente la línea, y se quedó en el mes de agosto sin internet.

Finalmente al no hacerle caso cambia de compañía. Solicita la cancelación de las facturas que la empresa le requiere por importe de 268,79 euros. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 10 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la

parte reclamante, en el que detalla la oferta objeto de conflicto de fecha 24 de junio de 2019, y los compromisos de permanencia. Manifiesta que los descuentos comprometidos se disfrutaron desde la factura de 20 de julio de 2019, y que el 19 de julio de 2019 se canceló el cambio de ADSL a Fibra debido a las condiciones técnicas del domicilio de la reclamante, cuestión no imputable a la empresa, y rechaza realizar las modificaciones necesarias en su domicilio para instalar la fibra. El mismo 19 de julio se canceló la portabilidad de la línea móvil. Al no activarse la fibra se cambió el 20 de julio la tarifa de la otra línea móvil que se encontraba activa en la empresa, por importe de 8,41 euros, y la línea fue finalmente dada de baja el 9 de agosto de 2019, y la línea fija el 16 de septiembre de 2019, servicios que fueron facturados hasta la fecha de baja. Por deferencia comercial, se ha procedido a realizar un abono de 48,97 euros por el consumo en llamadas desde la línea fija, y tras dicho ajuste queda una deuda pendiente de 219,83 euros sobre la que formula reconvencción, correspondiente a las facturas de febrero, julio, agosto, septiembre y octubre de 2019, de las que adjunta copia. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 5 de octubre de 2020, del que se dio traslado a la

empresa reclamada, en el que reitera los hechos y manifiesta que no puede acceder al servicio de atención al cliente porque le derivan al departamento de cobros, le deniegan la grabación de



Comunidad de Madrid

voz, que la línea móvil con tarifa a 0 euros activada desde el 11 de enero de 2019 no tenía compromiso de permanencia, y no estaba incluida en el pack objeto de reclamación, y no tiene ningún sentido que cambiara la tarifa o diera de baja una línea gratuita. En cuanto a la factura de febrero de 2019 se pagó y se reclamó porque contiene la línea ##### que no le pertenece y que no aparece en más facturas. Que el problema de instalación, reflejado en un informe técnico que no le envían, fue un estrechamiento por cemento desde la arqueta central en la vía pública, no en su domicilio, que impedía introducir los cables de fibra. Las obras requerían autorización del Ayuntamiento y realizarse en vía pública, que se está realizando en la actualidad por #####. Cuando estaba de vacaciones le llamaron para cancelar el contrato, lo intentó arreglar sin resultado mediante varias llamadas, y a su regreso intentó que se mantuviera el contrato con ADSL en lugar de fibra, y no le contestaron. Solicita la cancelación de la deuda. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente. 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito en el que reitera la reclamación y manifiesta que la empresa ##### ha instalado la fibra en su domicilio solucionando el problema exterior. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante al considerar la incidencia en la instalación del servicio de fibra por motivos externos al domicilio de la parte reclamante, no habiendo aportado la empresa reclamada el correspondiente informe técnico de la visita del instalador que acredite que fuera por otra causa, lo que motivó que no se activara el pack contratado y se facturara un importe superior al contratado. Que el servicio de atención al cliente no buscó una solución, habiendo propuesto la parte reclamante que se mantuviera la oferta con el servicio de ADSL en lugar de la fibra, que no fue atendido procediendo la empresa a cancelar el contrato y modificar la tarifa sin previo aviso, lo que justifica la baja anticipada de los servicios. Que la parte reclamante no reconoce la línea #####, sobre la que la empresa no ha formulado ninguna alegación, por lo que se debe anular su facturación. Teniendo en cuenta la factura de febrero rectificadora, el tiempo que las líneas estuvieron activas y el importe de la cuota ofertada, se reduce el importe de la deuda a la cantidad de 103,17 € euros. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda de 219,83 €, debiendo abonar la parte reclamante 103,17 €. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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

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



Comunidad de Madrid

arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 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.

Madrid, 23 de febrero de 2021

Madrid, 23 de febrero de 2021