



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

03150/2015

RECLAMANTE: D. XXX

NIF XXX

RECLAMADO : XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 06 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante expone que el día 14 de octubre de 2015, después de ver la publicidad, se dispone a contratar en una tienda XXX el servicio ADSL + llamadas. Le dicen que para agilizar la instalación, adquieran el router XXX con WiFi por un importe de 36,24€. Después de esperar 2 meses, el reclamante se dirige al establecimiento para comunicarles la situación, los cuales hacen las gestiones pertinentes para que se persone un técnico en su domicilio y realiza la instalación. El técnico pertenece a XXX y se persona en su domicilio el día 19 de diciembre de 2014 para realizar la instalación completa, cosa que no realizó, pues lo único que hizo fue la instalación de la misma hasta la entrada del domicilio, activando el servicio desde allí y que lo único que el reclamante tenía que hacer a continuación era conectar el router a la línea de teléfono de la casa. Ni el ADSL ni el teléfono asociado a la línea XXX nunca han funcionado. La empresa reclamada ha pasado facturas que el reclamante ha ido pagando hasta que se dio de baja definitivamente del servicio el 25 de abril de 2015 y la baja se produjo una vez que se abonase la cantidad establecida que se produjo el 14 de mayo de 2015, fecha en la que le comunicaron telefónicamente el importe que tenía que abonar, cuya cuantía ascendía a 206,47€ correspondiente a la penalización (150€) más gastos ocasionados. Pensando que ya había liquidado el servicio que no ha disfrutado ni un solo día con XXX, se le notifica que tiene una factura pendiente del 26 de junio de 2015 por un importe de 21,78€, de la cual tiene constancia el día 25 de agosto de 2015, mediante carta amenazante y se refiere a un cargo por gestión de cobros por otra carta certificada que recibe el 11 de septiembre de 2015 en proceso de mediación. No entiende que si ya ha cursado la baja y abonado lo necesario según le comunicaron, cómo puede haber cargo por gestión de cobro. SOLICITA: Devolución íntegra por parte de XXX de todo lo abonado hasta la fecha, que asciende a la cantidad de 312,82€. Que anulen factura por el importe de 21,78€, que no reciba ninguna notificación y que no le incluyan en ningún fichero de morosos.

La empresa reclamada alega, en síntesis, que confirma que el 20 de diciembre de 2014 se activa el producto ADSL Máxima Velocidad + línea Directo + llamadas, en la línea fija mencionada, asociada a un periodo de permanencia de 12 meses tal y como se refleja en el contrato adjunto por el titular. Informa que el 23 de enero de 2015 el Sr. XXX solicita una suspensión temporal del servicio por un periodo de 90 días sin que conste notificación de falta de servicio en nuestro centro de atención al cliente. Tal y como se estipula en las condiciones generales del contrato, en el punto 5, XXX no se responsabilizará del correcto funcionamiento del cableado interior de la vivienda. Indican

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

que la baja del servicio se aplica el 25 de abril de 2015 tras recibir la petición escrita del cliente con cargo. El cargo de baja facturado y el resto de facturación emitida es correcta, y el importe pendiente de pago por parte del Sr. XXX asciende a 21,78€ (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de fecha 26 de junio de 2015 en relación al cargo por gestión de cobro.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE**, por lo que XXX XXX. procede devolver 206,47€ por los gastos ocasionados de la permanencia y 36,24€ por el router XXX, que hace un montante de 242,71€, debido a que el reclamante no disfrutó en ningún momento del servicio contratado con XXX ya que no se realizó la instalación correctamente.

El Sr. XXX entregará el router XXX en el establecimiento donde lo adquirió.

Se anula la factura 26 de junio de 2015 por importe de 21,78€ por ser posterior a la fecha de la baja de la compañía.

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



Comunidad de Madrid

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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX