

## LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA  
N/R.: 01802 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 07 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 contrató en julio de 2014 línea movil+fijo+internet. Cuando va a la tienda en agosto para que le expliquen la instalación del router le dicen que tiene que instalarlo en el salón, lo que no puede ser, por lo que le indican que no vaya a recogerlo a correos e intente continuar con su operador de origen, y da de baja el servicio en XXX pero le dejan 3 meses sin servicio, y han facturado aunque no le prestan el servicio y se lo paga a otro operador que es el que lo presta. Reclama la cantidad de 196,61 €.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que el 1 de septiembre de 2014 se activó el producto ADSL Máxima Velocidad+Línea Directo+llamadas asociado a un periodo de permanencia de 12 meses. XXX no se responsabiliza del correcto funcionamiento o instalación del cableado interior de la vivienda. El servicio se dio de baja el 13 de noviembre de 2014 por petición del titular, con un cargo de 83,49€ por no haber finalizado el periodo de permanencia, deuda sobre la que formula reconvención.

El reclamante contesta por escrito reiterando sus alegaciones, del que se da traslado a la empresa reclamada.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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, manifestando que no se realizó ninguna instalación en su domicilio, ni recogió el router, ni tuvo línea. Solicita que se anule la deuda de 83,49 euros, y le reembolsen los pagos que realizó (aporta copia de los movimientos bancarios), por importe de 9,89€, 28,76€, 14,04€ y 0,98€.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción. Aporta copia de las facturas de la línea reclamada.

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 del reclamante al considerar que no están acreditadas las condiciones del compromiso de permanencia ni las consecuencias de su incumplimiento, que no se realizó la instalación del servicio, que el reclamante no recogió el router, y no hay consumo reflejado en las facturas. En consecuencia la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 83,49 € (iva incluido) y reembolsar al reclamante la cantidad de 53,67 € (iva incluido).

Se desestima la reconvencción formulada por la empresa sobre la deuda de 83,49€.

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 el día siguiente al de 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.



## Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX