

**LAUDO ARBITRAL**

( INTERNET)

N/R.: 01665/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, 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. XXX, 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 lo siguiente: la cuota con la que está en desacuerdo es la de la visita del técnico, ya que el importe de la misma, ni se corresponde con lo contenido ni fue avisada de la misma. El fallo del ADSL se corresponde única y exclusivamente con la instalación del servicio y no con la red interior, como indican. No existe red interior, donde pusieron el punto de conexión original es donde se conecta el aparato. No hay recorrido, por lo tanto, cualquier fallo es propio de la instalación original y eso es lo que se denuncia y que a, pesar de la visita del técnico, siguió sin funcionar. El importe de la visita del técnico se ha incluido tanto en la factura de noviembre, como en la de diciembre, con diferentes importes. Sólo se realizó una visita. Los importes, además, no coinciden. La diferencia entre la factura y este importe, que considera incorrecta, se ingresó en la misma cuenta donde le reclaman el cargo. Así se hizo hasta el 30 de diciembre, momento en el que unilateralmente la compañía corta el servicio. Desde ese momento, al no existir uso de la línea, se deja de cargar el recibo que, a pesar de todo, siguen pasando y reclamando. Por ello, solicita que se curse la baja en la compañía o empresa con efecto retroactivo, desde el mismo día en que le cortaron el servicio (30.12.2014), que se anulen los importes cobrados incorrectos (visita del técnico) y todas las facturas posteriores a esta fecha. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 12 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

Sra. Santín presentó reclamación por este mismo tema a través de la OMIC del Ayuntamiento de XXX, por lo que se ratifican y afirman en todos los extremos de su anterior resolución facilitada en mediación, si bien conviene añadir que el técnico ha ido dos veces al domicilio, por lo que los importes facturados por actuación domiciliaria son correctos. Las averías son problemas en la instalación de la red interior, nos referimos siempre al PC del cliente. La línea se suspendió por impago en enero de 2015 y no tienen constancia de solicitudes de baja por parte del cliente. Se ha procedido a tramitar la baja de la línea XXX, con fecha de efectividad de 16.03.2015, que fue la fecha en la que presentó la reclamación. Se emitirán facturas de regularización desde la fecha de la baja. La reclamante tiene un plazo de 15 días para entregar el router en un distribuidor oficial. La reclamante presenta escrito de fecha 29 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no han satisfecho ninguna de sus demandas. A pesar de estar en arbitraje, siguen mandando para recobrar los importes con los que no está de acuerdo, incumpliendo una subida en el precio del servicio. A pesar de tener el servicio cortando, siguen emitiendo facturas por el mismo. El 24 de junio de 2015 hizo su presencia en una tienda de la compañía XXX para hacer entrega del router, y no le dejaron, por no tener un código que desconoce. Se reitera en su solicitud de arbitraje. Con posterioridad, vuelve a presentar escrito de fecha 21 de julio de 2015, en el que adjunta la última documentación recibida de XXX e informe de diagnóstico del ordenador. No dispone de grabación ni de contrato escrito y reclama que le dejen en paz por el acoso a que está sometida.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que no fue posible conectar el servicio, por lo que no tiene internet. Llamó a una empresa de multiservicios informáticos, y le dijeron, tras revisar su ordenador, que el aparato estaba bien, y que el problema era de la instalación. Se acredita con el documento que acompaña para su incorporación al expediente. No se niega a pagar el consumo, y de hecho, así lo hizo hasta enero, pero reitera su pretensión.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien expone que el origen del problema viene de los boletines de actuación en domicilio, que presenta, junto con otra documentación, para su incorporación al expediente. A partir de noviembre, se le corta el servicio por impago de las facturas emitidas por el mismo. La línea fija es dada de baja el 25 de mayo de 2015, con efecto de 16 de marzo de 2015, mientras que la línea móvil se da de baja por portabilidad el 13 de enero de 2015, reclamando una deuda de 473,74 €, por facturas emitidas hasta junio de 2015.

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 las pretensiones de la reclamante**, por lo que, a la vista de que de la documentación aportada, se deduce que la facturación de la **línea fija (XXX)** quedó regularizada el 1 de julio de 2015, desprendiéndose que **no existe deuda alguna**, en cuanto a la **línea móvil XXX**, de acuerdo con las propias alegaciones expuestas por la representación de la empresa reclamada a lo largo del procedimiento arbitral, **queda reconocido que se produjo en la misma baja por portabilidad el 13 de enero de 2015**, de tal manera que **procede anular la facturación emitida con fecha posterior**, en concreto, la que se emite en fecha 4 de marzo, por importe de 60,19 € y 4 de abril de 2015, por importe de 95,93 €, máxime cuando se observa que en ninguna de las máximas, y puesto que se han aportado pruebas contradictorias por cada una de las partes, respecto al funcionamiento del servicio ADSL, **debe descontarse de las cuotas que figuran recogidas en las facturas de 4 de noviembre y 4 de diciembre de 2014 y 4 de enero y 4 de febrero de 2015, por importe de 44,90 € cada una, el 30%** (habida cuenta de que se incluyen en la misma, línea fija, línea móvil e internet), lo que supone 13,47 €, más IVA (2,83 €), por cada una (16,30 €). Consecuentemente, puesto que la **suma** de las facturas emitidas en fechas 04.11.2014, 04.12.2014, 04.01.2015, 04.02.2015, 04.03.2015 y 04.04.2015, **asciende a 543,86 € (IVA incluido), descontadas las cantidades** de 60,19 € (factura 04.03.2015), 95,93 € (factura 04.04.2015) y 65,2 € (20% de la cuota que figura recogida en las facturas de 04.11.2014, 04.12.2014, 04.01.2015, 04.02.2015), que totaliza la cantidad de **221,32**, la deuda existente por el servicio de línea móvil asciende a 322,54 €.

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 03 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX