



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 00001.7/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

**Prenda o Teléfono Asociado:** [REDACTED]

En Madrid, a 07 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: el 13 de noviembre de 2017 solicita un cambio de domicilio, indicándole que debía dar de baja el número fijo y gestionar una nueva alta, lo acepta, solicita activación del servicio [REDACTED] y tras 10 días le dicen que no está gestionado. El día 21 de noviembre un técnico se presenta para instalar el servicio, y deja constancia de una incidencia de falta de sincronización que supuestamente se solucionaría en 48 horas. Transcurridas 72 horas no dispone del servicio y no ha venido nadie a solucionarlo por lo que quiere un cambio de compañía y el día 24 de noviembre se dispone a portar a [REDACTED]. Solicita cancelación del compromiso de permanencia y cancelación de la línea y su instalación así como de cualquier importe. No le entregan grabación de solicitud de incidencias.

La empresa mediante escrito de 29 de enero de 2018 indica que la empresa no dispone de servicio de cambio de domicilio y la baja del servicio [REDACTED] durante el compromiso de permanencia dio lugar al cobro de la parte proporcional del descuento realizado en la instalación del servicio inicial.

La instalación del servicio fibra/fijo en el nuevo domicilio tenía una incidencia pero antes de solucionarse se cancela el servicio generando incumplimiento de permanencia.

En breve se recogerá el router inicial al cliente.

Respecto al servicio de la línea móvil, cursó baja el 28 de noviembre incumpliendo compromiso de permanencia aparajado al descuento del equipo entregado.

Actualmente mantiene una deuda de 429,91 euros.



## Comunidad de Madrid

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. Señala que cuando le ponen la fibra en el nuevo domicilio, empieza el router a fallar y a pesar de poner en conocimiento de la empresa la circunstancia, nadie soluciona la incidencia. Adquirió un terminal móvil financiado.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de abril de 2018 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de sus anteriores alegaciones.

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** la pretensión del solicitante debiendo abonar la **cantidad total de 264,91 euros** correspondiente a la suma del importe de la factura emitida en noviembre de 2017- una vez descontado el cargo correspondiente al concepto "*incumplimiento de permanencia*"- y el importe de la factura emitida en diciembre de 2017 – una vez descontado igualmente el mismo cargo correspondiente a ese concepto.

Una vez valoradas las manifestaciones efectuadas por ambas partes y examinados los documentos que obran en el expediente, se considera que no procede abonar el cargo de "*incumplimiento de permanencia*" ya que el reclamante manifiesta que puesto en comunicación con atención al cliente, le facilitan una serie de instrucciones para realizar el cambio de los servicios contratados, como consecuencia de un cambio de domicilio.

La empresa no desvirtúa dicha manifestación ni aporta grabación confirmando la inexistencia de dicho servicio, por lo que no se considera que se haya producido baja anticipada y se debe anular el cargo de 35 euros de la primera factura.

No procede abonar este concepto en la factura de diciembre de 2017 ya que, una vez cursada por la empresa la instalación de fibra/fijo en el nuevo domicilio, se produce una incidencia en el servicio,- que la empresa reconoce en sus alegaciones- y que se recoge en el parte de instalación, al señalar el técnico: "*falta sincronización por problemas del sistema*".

El usuario pone en conocimiento de la empresa dicha situación, sin que la misma se subsane en un plazo prudencial.

Debe el reclamante abonar el resto de conceptos impagados, que corresponden a cuotas, consumos y plazos pendientes comprometidos por escrito del terminal Samsung Galaxy S7 negro.

La empresa indicará al reclamante como recogerá el router sin coste para él – si es que todavía se halla en su poder-, pudiendo disponer del mismo, en caso contrario.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



## Comunidad de Madrid

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, 07 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL