



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00755.6/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: disconformidad con la facturación y cargo de " activación [REDACTED] base", que en realidad es una sustitución del router del que disponía en su domicilio por uno nuevo, como consecuencia de una avería de su servicio de internet fibra óptica que le tuvo más de una semana sin servicio.

Solicita reintegro de ese cargo o indemnización por los días que ha estado sin servicio de internet ( una semana), así como devolución de la parte proporcional de la factura mensual cuando no tuvo el servicio.

La empresa mediante escrito de fecha 22 de marzo de 2018 presenta alegaciones informando que una vez revisado el historial de averías sobre la línea " 91 747.." resulta acreditado que el cliente solicitó la intervención del servicio técnico el 9 de agosto de 2017, y se acredita a través de sms de 8 de agosto de 2017.

Se realizó un boletín de actuación técnica a domicilio y se procedió a la instalación del equipo integrado fibra HGU y retirada de router. Tiene un coste de activación de 50 euros y se comercializa en régimen de alquiler, por lo que el cargo facturado es correcto.

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 de fecha 24 de abril de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Considera que los 50 euros cobrados, son indebidos, por entender que es una instalación imprescindible para que pueda recibir el servicio por el que le cobran todos los meses.



## Comunidad de Madrid

Se solventó la incidencia del servicio sustituyendo el aparato antiguo, por uno nuevo, le cobraron 41,32 euros más IVA, pero no le indemnizaron por las dos semanas que estuvieron sin servicio.

Su pretensión es que le devuelvan los 50 euros abonados.

**La parte reclamada** no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, 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** la pretensión del solicitante debiendo la empresa **reintegrale la cantidad total de 14,70 euros** (1/2 del importe de las cuotas mensuales de la factura emitida el 13 de septiembre de 2017) para compensar las dos semanas que el reclamante no disfrutó del servicio contratado, como consecuencia a una avería técnica, sin que haya desvirtuado la empresa esta manifestación del usuario.

No procede el reintegro de la cantidad cobrada en concepto de “*activación base Movistar*” porque aunque el reclamante manifiesta que no le indican que este cambio debe ser abonado, en la copia del boletín de actuación en domicilio, se señala que se realizan una serie de gestiones, se instala y el abonado aparece conforme. Incluye un listado de facturables por el cliente.

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



## Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.