



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00953.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2019 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: No funciona el servicio correctamente, ya que el ADSL y el teléfono fijo se interrumpen continuamente. Tratan de buscar una solución y piden a [REDACTED] a mediados de julio de 2018 que le instalasen fibra óptica, pero como no lo solucionan, se ven obligados a perder la portabilidad a [REDACTED] en octubre. Les quieren imponer penalizaciones y considera que después de haber esperado mas de tres meses, debía ser la empresa la que indemnizase.

El 22 de noviembre paga 66,70 euros que correspondería al consumo de sus tres teléfonos.

La cantidad reclamada es 365,36 euros (432,06 que le requieren + 66,70 euros pagados).

Reitera el reclamante sus consideraciones en fecha 26 de marzo de 2019.

La empresa mediante escrito de fecha 8 de marzo de 2019 presenta alegaciones, indicando que no estima la reclamación formulada por el usuario ya que el abonado fue atendido por el equipo técnico de [REDACTED] quedando solucionada su incidencia puntual de cortes de servicio.

El cliente adquiere una serie de compromisos en fecha 19 de marzo de 2018, 19 de julio de 2018 y 30 de agosto de 2018.

En fecha 18 de octubre de 2018 fue cursada la baja de la línea 6396... y el 19 de octubre de 2018 la baja de la línea 6191...

Existe a favor de [REDACTED] la cantidad de 365,37 euros de la factura de 23 de octubre de 2018.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece, ni presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones de fecha 29 de mayo de 2019, reiterando las efectuadas con anterioridad.

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 solicitante y **DESESTIMAR** la reconvenición de la empresa, debiendo **anular la compañía**, la **cantidad total de 365,37 euros**, correspondientes a los cargos relativos a "penalizaciones" reflejados en la factura emitida el 27 de octubre de 2018.

El usuario manifiesta que el servicio ADSL no funcionaba correctamente y que no llega a disfrutar del servicio de fibra óptica ofertado por la empresa en julio de 2018, por circunstancias ajenas a su voluntad. La empresa admite en sus alegaciones que el abonado contacta con ellos, para informar de la inconsistencia del servicio, pero no acredita que solucionase las incidencias que describe el reclamante.

La Operadora incorpora un documento que transcribe aparentes puestas en contacto de la empresa con el usuario, pero las cantidades citadas en los mismos, no se corresponden con los importes por penalización que refieren la factura reclamada y tampoco acredita documentación que justifique información y en su caso aceptación de las penalizaciones.

El reclamante aporta comprobante de ingreso del resto del importe de la factura emitida el 27 de octubre de 2018 (66,70 euros) correspondiente al consumo del servicio de sus líneas móviles.

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



Comunidad de Madrid

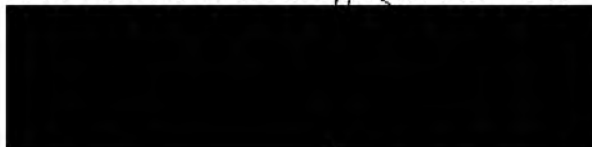
Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

