



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01011.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Deficiente funcionamiento de internet; la factura se va incrementando (de 60.90 a 65,45 euros). Solicita mejora del servicio de internet y regularización de factura.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta, que la deficiencia del 27/03/2018 fue resuelta el día 28/03; han dado cumplimiento del deber legal de notificar al abonado los cambios contractuales con la antelación legalmente prevista; informando de las nuevas condiciones, de su precio, de la fecha a partir de la cual se haría y del derecho que asiste al abonado a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante, mediante escrito incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta que a 27/04/2018, los problemas telefónicos persisten (cortes injustificados en la línea fija, cortes de internet, velocidad es injustificadamente lenta) por lo que se reitera en su reclamación.

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: DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante por cuanto a la vista de la única factura aportada de fecha 8/01/2018, no se aprecia incidencia alguna, constatándose que hay consumo efectuado que no está incluido en la tarifa contratada, por lo que no habiéndose aportado ninguna otra factura no procede la regularización pretendida.

Se constata que la compañía notificó la modificación contractual que se produciría (desde el día 25/02/2018), en el plazo establecido legalmente, informando, entre otras, del derecho a solicitar la baja sin penalización alguna, en caso de disconformidad con la misma, y la reclamante no ejerció dicho derecho en el plazo concedido.

En lo que respecta a los cortes injustificados en la línea fija e internet que manifiesta la reclamante, no habiendo ésta contestado al requerimiento efectuado por este Organismo a efectos de concretar fechas, horas de los mismos, si fueron notificados a la compañía, ni cuantificado importe alguno por la posible falta de servicio, este Órgano Arbitral no entra a conocer al carecer de competencia en materia de averías e interrupciones del servicio, quedando expedita la vía judicial o La Secretaría de Estado para la Sociedad de la información y la Agenda Digital (SESIAD -competente en la materia-).

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, 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.