



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01139.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de agosto de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que estuvo sin servicio de la línea fija e internet casi dos meses (del 16 de noviembre de 2017 al 12 de enero de 2018) sin haber sido resuelta la incidencia tras varias reclamaciones, por lo que se portó a otra empresa. Solicita la devolución de 252 euros.

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 aporta escrito alegando que portó la línea el 12 de enero de 2018 como única salida para volver a tener servicio de fibra después de estar más de mes y medio con una avería en el servicio, tiempo que según el servicio técnico no debe superar 72 horas.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que reitera las alegaciones presentadas ante la OMIC, y alega que el servicio se activó el 18 de septiembre de 2017 y hay constancia de una incidencia en el servicio de fibra/fijo, sin embargo se ha cursado la portabilidad del servicio antes de que se resolviera. Por ello, se ha ido devolviendo la parte proporcional de los días que no ha tenido servicio, y también se ha aplicado un descuento del 50% en la cuota de la fibra/fijo, por las molestias. Con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 8 meses debido al descuento de 100 euros realizado por la empresa en el coste de la instalación. Al no cumplirlo tiene que devolver la parte proporcional del descuento.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que portó la línea fija después de haber estado un mes y medio sin servicio de línea e internet (acreditado mediante la facturación), sin haber sido resuelta la incidencia ni constar ninguna actuación realizada por la empresa reclamada para su solución, por lo que se considera justificada la portabilidad y en consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe de los cargos por incumplimiento de la permanencia por importe de 52 € y 85 € (**138 €**) de la factura de 1 de marzo de 2018, pero no procede el reembolso de las cuotas pendientes del pago a plazos del móvil por un total de 114 € incluido en la misma factura.



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.

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.

Previo 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.

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