



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01193.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de julio 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:

Tras dos averías en octubre de 2017, la empresa reconoce una indemnización por falta de servicio, de dos cuotas gratis, notificándolo vía sms ante su reclamación. No se hacen efectivos esos descuentos, por lo que interpone nueva reclamación por correo electrónico y da orden de devolución de una cuota.

No le han reintegrado las dos cuotas que le notifican y le han cortado la línea telefónica fija y los dos móviles de su contrato, por lo que pide portabilidad de todos los servicios a un nuevo proveedor.

Solicito que se tengan por abonadas las tarifas reclamadas a primeros de enero y febrero y se le abonen como compensación, reconocida por ellos, a las dos averías que tuvo en octubre.

La empresa mediante escrito de fecha 3 de abril de 2018 indica que el servicio se activa el 28 de marzo de 2017, si bien es cierto que tienen constancia de una incidencia en el servicio de fibra/fijo, resuelta el 31 de octubre de 2017. En atención a las molestias causadas se compensa al cliente asumiendo los costes de las facturas emitidas en los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, por importe de 85,21 euros, que será transferido a la cuenta bancaria del reclamante.

El reclamante en fecha 18 de mayo de 2018 señala que no ha recibido esta cantidad.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 29 de junio de 2018 indicando que está conforme con la comunicación de fecha 22 de junio de 2018 de la empresa reclamada, en la que detalla la liquidación de cuotas pendientes de abono y compensaciones realizadas.

Aporta documento con la transferencia realizada por importe de 82,78 euros, que se corresponde con la cantidad reclamada por la empresa.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 22 de junio de 2018 explicando que la compensación ofrecida es en la cuota de ADSL/fijo tanto en la factura de diciembre de 2017 como en la de enero de 2018, no en la totalidad de la factura, aunque por error en enero de 2018 también se ha anulado la cuota de la tarifa de la parte móvil.

El reclamante adeuda en la actualidad la cantidad de 82,78 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD, habida cuenta que la presentación de la solicitud de arbitraje data de 16 de febrero de 2018 . Por ello y,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante de conformidad con las alegaciones efectuadas por ambas partes ,mostrando el usuario su conformidad , con el **abono de la cantidad total de 82,78 euros** correspondiente a la liquidación de las facturas impagadas una vez efectuadas las compensaciones de cuota de tarifa, comprometidas por la empresa tal y como se detalla en el escrito de fecha 22 de junio de 2018.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo, **si es que a esta fecha, no hubiera sido efectivo el abono de la cantidad señalada.**

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.