



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01729.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 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 el pésimo servicio que le están prestando desde que contrató la línea fija que lleva asociada la línea móvil en el contrato. Se vienen experimentando cortes intermitentes en la red ADSL con comunicación de incidencia a los servicios técnicos en diversas ocasiones, sin que en ningún momento se enviase técnico para la verificación del estado del router wifi o instalación. El servicio de atención al cliente inició una serie de pruebas a distancia, cuyo resultado presentó unos niveles correctos, no obstante se siguen observando los cortes, encontrándose los terminales en perfecto estado y no habiendo sido manipulados. Desde el principio el servicio fue deficitario pues quiso instalar una toma telefónica en una habitación anexa para instalar un fax, el servicio técnico concertó cita y estableció precio, pero no se presentaron. Actualmente tiene permanencia de 24 meses con la empresa por haber adquirido un terminal ALCATEL. Reclamó en el mes de enero y no ha recibido respuesta. Solicita que se elimine el compromiso de permanencia y la indemnización por la interrupción de los servicios, de acuerdo con los apartados sexto y décimoquinto de las condiciones generales del contrato. Reclama la cantidad de 900 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante contactó con la empresa para informar de inconsistencia en su servicio de ADSL hasta 20 Mb, siendo debidamente atendido e informado por parte del equipo técnico. Informa que por un lado están las aplicaciones y el rendimiento del equipo que tiene el cliente instalado en su domicilio, y por otra parte está la red y los servicios con los que el cliente intercambia información. El abonado fue atendido por el equipo técnico quedando solucionada su incidencia puntual de cortes en el servicio. No obstante, y por deferencia comercial, procede eliminar el compromiso de permanencia de la línea fija. Respecto de la permanencia de la línea móvil no procede ya que la línea no tiene ninguna incidencia registrada de cobertura y el cliente no desistió dentro del plazo de 14 días, desde la recepción del terminal Alcatel, asociado a la misma. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 solicitando la devolución íntegra de todas las cuotas abonadas al no haberse ofrecido un buen servicio, dado los continuos problemas que la red está dando, sin que la empresa ofrezca una solución real y efectiva para que cesen. A día de hoy, los cortes de la línea son constantes, por lo que el servicio técnico no ha logrado solucionar las incidencias, y los cortes se dan tanto en el ordenador de

Comunidad de Madrid

sobremesa como en los terminales móviles. Solicita la devolución de todas las cuotas abonadas, de las que deberán descontar si así se estima el coste de los terminales y altavoz que obran en poder del reclamante, la eliminación de toda permanencia del fijo y del móvil, de acuerdo con el apartado sexto y décimoquinto de las condiciones generales del contrato.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 la empresa reclamada no acredita la solución de la incidencia en la prestación del servicio, y la parte reclamante no acredita las interrupciones del servicio que reclama, su duración y hora, ni constan en el expediente las facturas completas que reflejen el consumo realizado. En consecuencia, la empresa reclamada además de haber eliminado la permanencia de la línea fija, debe eliminar la de la línea móvil al tener asociada una tarifa pack, no procede el reembolso de las cantidades abonadas, y los terminales quedan en poder de la parte reclamante.

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.

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 20 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.