



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02293.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de septiembre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 que desde hace un año no le prestan el servicio de telefonía fija tras numerosas reclamaciones y actuaciones llevadas a cabo por indicación de la empresa (3 visitas del técnico, 2 cambios de router, un nuevo terminal fijo, cambiar a fibra), que no han resuelto la incidencia. Solicita la devolución de la parte proporcional de las facturas correspondientes a la línea fija. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos, copia de la facturación, ticket de compra del terminal fijo y del boletín de actuación.

La empresa aporta escrito de alegaciones del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se recibieron las incidencias con fecha 17,21, 23 de marzo y 11 de abril de 2018, que quedaron solventadas. La facturación del servicio de adsl estuvo suspendida. En calidad de servicio se ha hecho un abono de 16,65 euros sin impuestos correspondiente al importe de la cuota mensual de 1 mes, que se aplicará como descuento en la factura de fecha de 21 de abril de 2019. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que considera ridícula la cantidad ofrecida por la empresa. Reclama 240€.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que la incidencia era en el servicio de llamadas que no podía realizar ni recibir, y cuando se congenia realizar la comunicación se cortaba al poco tiempo. El servicio de internet no tenía incidencia. Solicita 240 euros

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

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte

Comunidad de Madrid

reclamante al considerar acreditada la incidencia en la prestación del servicio de llamadas, y la demora en su solución que se alargó durante un año. Considerando el importe de la cuota contratada, los servicios que incluye, línea fija, internet y dos líneas móviles, que la incidencia se produjo sólo en uno de los servicios, y que se prolongó durante 12 meses, la empresa debe abonar a la parte reclamante **200,74 euros**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

Madrid, 23 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL