

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02526.0 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de julio de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación para la Protección de Datos personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 22 de febrero de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 4 de junio de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la avería padecida en el servicio fijo de su casa (voz e internet) desde el 26 de julio hasta el 15 de septiembre de 2018, tras serle instalada la fibra a un vecino. Solicita la anulación de las facturas durante el citado período, y la anulación de las facturas emitidas tras cambiarse de compañía en octubre y devolver el router.

La parte reclamada ha manifestado que, la línea se reparó definitivamente el 06/09/18. Que no le constan los avisos de averías anteriores a los que hace referencia la reclamante, constando durante el período reclamado un consumo de voz realizado.

Celebrándose la **audiencia oral el día 16 de julio de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras las constantes averías intermitentes padecidas, y de las cuales ha venido informando puntualmente al [REDACTED] y [REDACTED] finalmente el 06/09/18 acuden a su domicilio tres técnicos quienes le cambian el cable aunque no le dejan de ello resguardo alguno. Poco después decide cambiar de compañía aunque le han seguido facturando. Solicita se anule la facturación adeudada pues es posterior a la baja, le facturan el router cuando ya lo había devuelto, y que el tiempo padecido con incidencias, tampoco pretendan cobrárselo.

Por otro lado, la parte reclamada, comparece debidamente representada por [REDACTED] manifestando a su vez que no le consta aviso de avería anterior, motivo por el cual no se acudió al domicilio de la reclamante hasta septiembre. Que por otro lado, las facturas emitidas comprenden consumos de voz, por lo que no podían deducir incidencia alguna. Que se ha procedido a la regularización de la facturación emitida teniendo en cuenta la fecha de baja aplicada, quedando tras la misma pendiente de pago únicamente la factura emitida el 25/10/18 de 51,42€.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, a la vista de la facturación aportada, vista la regularización realizada por la propia operadora, y teniendo en cuenta la intermitencia de la avería padecida; se acuerda que la operadora anule la deuda de 51,42€ generada en compensación por las incidencias en el servicio padecidas.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de **incumplimiento del Laudo** por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

