



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03785.0/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de enero de 2018 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado por visita de un técnico. En mayo de 2017 solicitó nuevo router por falta de conexión. Le realizan nueva oferta, tarifa y router. Envían un técnico para instalar fibra, sin haberla solicitado, y no pone el router prometido. Está sin línea durante una semana, a pesar de numerosas reclamaciones. Consigue que le den línea, previa información y firma a coste cero, pero como no le proporcionan nuevo router decide darse de baja y pretenden cobrarle el servicio técnico. Solicita documentación que avale el supuesto coste y que no le pasen al cobro dicho servicio que no pidió. Pagará el consumo pendiente antes de su baja.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el cliente solicitó la intervención del servicio técnico el 11/05/2017. Las pruebas de diagnóstico realizadas dieron resultado de parámetros satisfactorios, concluyendo que la avería se encontraba en el tramo de red/equipos responsabilidad del reclamante e informando que cualquier intervención en ese tramo conlleva los correspondientes cargos por desplazamiento. El cliente rehusó firmar por no estar conforme con el importe relacionado.

La parte reclamante mediante sendos escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Acepta la propuesta que realiza la reclamada; abonar el importe de 33,12 euros, impuestos incluidos, (de los 123,87 euros que le han facturado -factura de 1/07/2017-) y que el acuerdo sea elevado a laudo conciliatorio.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, reitera sus alegaciones y ofrece a la reclamante anular el importe de 90,75 que han facturado por la visita del técnico, en factura de fecha 1/07/2017, debiendo abonar ésta el importe restante (33,12 euros, impuestos incluidos), por cuotas y consumo efectuado y que se emita laudo conciliatorio. Manifiesta que puede efectuar el abono en cualquier oficina de correos, haciendo constar: nombre y apellidos, nº de DNI y nº de teléfono.

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: ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes consistente en que **la empresa reclamada deberá anular el importe de 90,75 euros, impuestos incluidos** que ha facturado, por desplazamiento de técnico al domicilio, en factura de fecha 1/07/2017, **debiendo la reclamante abonar a la reclamada el importe restante de TREINTA Y TRES EUROS CON DOCE CÉNTIMOS (33,12 euros)**, impuestos incluidos, de dicha factura que constaba pendiente de pago, por las cuotas y consumos efectuados.

Asimismo, en el caso de que no lo hubiere hecho, y en el plazo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, **la reclamante deberá devolver a la reclamada**, en cualquiera de sus establecimientos (demandando justificante de su entrega), **los dispositivos que ésta le hubiere proporcionado** (router, ONT...) para evitar que la compañía facture, por ellos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por CONCILIACIÓN.

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. Si es posible, utilice el medio de pago manifestado por la reclamada.

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de enero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: 