



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04060.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de febrero 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 la disconformidad con el importe facturado (factura de fecha 1/08/2017). Comunicaron a la compañía cortes en el servicio de internet; le informan que era debido a un exceso de clientes conectándose al mismo tiempo, que se podía solucionar instalando un moden con coste y que si persistían volvieran a avisar. Así lo hacen y es por una tercera visita la que la reclamada cobra, además de una tarjeta Ethernet que no instaló. En las dos primeras actuaciones, el técnico entregó boletín de actuación pero en la tercera no. Solicita devolución del importe de 103,27 euros, cobrado indebidamente.

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 con fecha 30/06/2017, se informó mediante SMS que la visita sería gratuita siempre que la entidad fuera responsable de la avería, si no fuera así se facturaría 90,75 euros, impuestos incluidos. La avería se encontraba en el tramo de red/equipos responsabilidad del reclamante. El técnico realizó un boletín de actuación domiciliaria, en el que se incluyó el concepto de desplazamiento, entregando una copia del mismo, que la clienta rehusó firmar por no estar conforme.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Confirma que recibió el sms informativo en la línea móvil secundaria y no en la principal, no rehusó firmar parte, no cambiaron el router ni han acreditado la instalación de la tarjeta Ethernet y ratifica su pretensión

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Acepta el ofrecimiento realizado por la compañía y que el acuerdo sea elevado a Laudo conciliatorio

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante representación, debidamente acreditada, reitera sus alegaciones y por deferencia comercial, ofrece a la reclamante reintegrarle, mediante transferencia bancaria, el importe de 103,28 euros, impuestos incluidos, que han

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

facturado por la visita técnica y por la tarjeta Ethernet. Acepta que el acuerdo sea elevado a Laudo conciliatorio

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 reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de CIENTO TRES EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS (103,28 euros)**, impuestos incluidos, que se habían facturado, por la visita de un técnico y por instalación de tarjeta Ethernet, en factura de fecha 1/08/2017, objeto de controversia, quedando, con ello resuelto el conflicto y satisfecha la pretensión.

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, 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.

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

Madrid, 13 de febrero de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL