



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04123.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de marzo 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 que está sin servicio de internet y móvil desde el 15 de septiembre. Solicita una explicación y la devolución del dinero abonado en el periodo en que no tuvo servicio y una compensación por la falta de servicio teniendo familia en el exterior y no poder realizar trámites personales. Aporta justificante de pago el 31 de agosto por importe de 36,45€ y el 25 de septiembre de 58,64 €.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha confirmado el bloqueo de la línea entre el 15 de septiembre y el 24 de octubre de 2017, por lo que se ha compensando con 205,30 euros. Se ha anulado el importe de 85,61 € correspondiente a la factura de 8 de octubre de 2017, quedando al corriente de pago y recibirá 119,69 € completando el total a compensar, esta devolución se aplicará como descuento en la factura de 8 de noviembre de 2017.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito alegando que nunca le restablecieron el servicio desde el 15 de septiembre de 2017, y pagó la factura de septiembre sin tener servicio. Ante los problemas de incomunicación con su familia en el extranjero y las gestiones sanitarias por su estado de salud, finalmente compró el 24 de octubre una tarjeta de otro operador, y el 22 de noviembre consiguió un plan con wifi, y la empresa reclamada reconociendo que tiene razón, no le devuelve el valor de la factura que pagó sin servicio y le cobra facturas posteriores. Aporta contrato de línea móvil y fija con otros operadores.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y adjunta facturas de fecha 27 de octubre de 2017 rectificada, 8 de noviembre de 2017, 9 de diciembre de 2017 y 10 de enero de 2018.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar la incidencia en la suspensión no justificada de la línea que no fue reactivada tras las reclamaciones, aclaraciones y documentación enviada por el reclamante, que no está aportado el detalle de la factura de 8 de octubre de 2017, que en la factura de 8 de noviembre hay consumo generado en la línea fija, y que en la facturación consta un cargo mensual de 11 euros por la compra a plazos de un dispositivo de TV sobre el que la parte reclamante no ha formulado ninguna alegación y desconociendo el número de cuotas pendientes de pago. En consecuencia, se resuelve rectificar el importe de la factura de 8 de octubre a 29,65 € considerando que el servicio se prestó correctamente durante una semana con anterioridad a la incidencia, se considera correcta la factura de 8 de noviembre por importe de 31,03 € que refleja consumo, y las facturas de 9 de diciembre de 2017 y 10 de enero de 2018 que no reflejan consumo y habiendo acreditado el reclamante que contrató los servicios con otros operadores se rectifican cada una a 11 € correspondiente al cargo por la venta a plazos del dispositivo. Las cuatro facturas, que se encuentran pendientes de pago, suman un total de 82,68 euros, que restado del importe de la compensación por la suspensión injustificada del servicio determinada por la empresa, da un saldo positivo a favor del reclamante de **122,62 euros** que la empresa reclamada debe abonarle, sin perjuicio de las cuotas que pudieran quedar pendientes de la venta a plazos del dispositivo SGH televisor. Asimismo, en el caso de que las líneas siguieran activas a nombre del titular la empresa reclamada deberá contactar con la parte reclamante para tramitar en su caso la baja/portabilidad de las mismas y cesar en la facturación de la cuota mensual de los servicios.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales y salud al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.



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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.