



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04153.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de octubre 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: es la titular de la línea 91679..y desde hace meses no funciona el wifi de su casa, puestos en contacto con la compañía en numerosas ocasiones, sin resultado hasta el momento. Solicita que se proceda a la indemnización señalada (180 euros) a fin de reparar los inconvenientes causados por los servicios no prestados.

En fecha 20 de junio de 2019 indica que quiere continuar con el trámite de arbitraje ya que en todo momento le aseguraron que tendría wifi y desde diciembre le han pasado el cargo de wifi sin disponer de ello en numerosas ocasiones. Ahora le indican que no se responsabilizan y no garantizan el perfecto funcionamiento.

Si le hubiesen informado de ello, nunca lo habría contratado y por un servicio que no se presta, ni garantizan perfecto funcionamiento.

La empresa mediante escrito de fecha 7 de junio de 2019 expone que tras comprobación de tickets abiertas desde averías, hay una resuelta el día 31/12/190.El día 14/01/19 se resuelve la incidencia.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

Se hace diagnóstico al cliente en fecha 20/03/19 y todos los servicios aparecen funcionando correctamente, las redes funcionan y no hay ningún equipo conectado.

No se asegura velocidad, solo perfecto funcionamiento del equipo conectado a través de cable Ethernet.

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 no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante ya que examinada la documentación que obra en el expediente, la usuaria no ha acreditado- aún siéndole imputable a ella, la carga de la prueba- las interrupciones del servicio wifi al que alude en su solicitud de arbitraje.

La empresa cita en sus alegaciones dos intervenciones, una de configuración del wifi y otro para una incidencia, que según informa, queda resuelta ese mismo día. La reclamante no ha desvirtuado dicha manifestación.

Señalan que el servicio funciona correctamente y que no se puede garantizar la velocidad de la red wifi.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 al principio.

Madrid, 21 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL