



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04319.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de diciembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: Reclama que ha estado sin servicio desde que le instalan la fibra en fecha 5 de enero de 2018 hasta el 23 de febrero de 2018 y del 23 de febrero al 17 de mayo de 2018, viéndose obligada a cambiar de operador), no 7 días como dice la empresa.

Ha pagado en total la cantidad de 423,74 euros y pide que le sea devuelto todo lo cobrado sin servicio, aunque en dos facturas (acabadas en 824 y 617) le hicieron abonos parciales.

La empresa mediante escrito de fecha 6 de agosto de 2018 expone que en en fecha 21-02-18 y 24-02-18 el abonado notificó avería en los servicios de voz y datos, asociados a la línea 91873...Se realizan gestiones técnicas y se ve que las causas son ajenas a la empresa ya que el usuario vecino no da permisos para cableado y se cursa la baja con fecha 15 de mayo de 2018. Se han solicitado varios abonos por interrupción del servicio: 24,49 euros (del 21 al 22 de febrero de 2018 y del 24 al 28 de febrero de 2018 y 2,33 euros por interrupción servicio internet) en facturas de febrero y marzo de 2018, por cuotas: 8,79 +15,73 euros) así como el abono de 74,14 euros correspondiente al cargo por baja.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia dando por reproducido su escrito de fecha 4 de septiembre de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Manifiesta que no solo estuvo sin servicio los días que la empresa indica en las alegaciones que ha presentado, sino desde el 5 de enero al 14 de mayo de 2018.

Le han compensado las cantidades que dice la empresa, pero no está de acuerdo porque son 120 días en total.

Se vió obligada a cambiar y el nuevo operador no tuvo ningún problema.

Solicita que le reintegren la cantidad total de 319,17 euros correspondiente a las diferencias en facturas entre enero y mayo. Cantidad a la que habrá que descontar lo correspondiente al servicio móvil, del que sí tuvo servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha de 3 de diciembre de 2018 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 263,67 euros***: (Totalidad de la facturación entre enero y mayo 423,74 euros – porcentaje telefonía móvil(61,44 euros)- cantidades ya compensadas (98,63 euros) = 263,67 euros.

La reclamante expone que no ha tenido servicio durante una serie días que detalla en sus alegaciones y la empresa no ha desvirtuado por ningún otro medio esta información, a pesar de admitir interrupciones del servicio. Alude a una causa (*"falta permiso de un vecino"*) que tampoco acredita.

Por ello, considerando que se contratan varios servicios, de los que solo recibe el correspondiente a telefonía móvil , la empresa debe reintegrar la diferencia, por los servicios no prestados, durante los días que reclama.

La reclamante debe pagar un porcentaje del 25% sobre el total cuota reflejada en la facturación-línea móvil-.

Asimismo se deben descontar de la totalidad de la facturación pagada, las cantidades que la empresa, ya le ha reintegrado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 10 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL