



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04656.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 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 el 26 de agosto de 2017 solicitó la portabilidad de la línea fija y de la móvil. El día 30 se realiza la de la línea móvil pero no consigue que vaya el técnico a su domicilio para hacer la instalación hasta el 4 de octubre, y determina que no puede instalar fibra óptica. Llama para cambiarlo a ADSL, realizan la grabación del contrato, pero no ha recibido el router y vuelven a llamarla para instalar la fibra. Ha vuelto a hacer la solicitud del ADSL y todavía no tiene acceso a internet. Solicita que le envíen el router y gestionen la portabilidad de la línea fija en la modalidad de ADSL, le sean compensados los gastos extras pagados por dobles facturas y compensadas todas las molestias ocasionadas.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en la empresa está activa la línea móvil con el Plan Móvil M, y se está gestionando la activación del servicio ADSL y la portabilidad de la línea fija. Asimismo se están realizando abonos por la diferencia de la cuota mensual.

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 en el que manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la empresa, reitera su reclamación, manifiesta que el ADSL se lo instalaron el 4 de diciembre, y solicita el abono de 149,28 euros de las facturas que tuvo que abonar a su anterior operador (adjunta copia).

La parte reclamada aporta escrito alegando que se ha intentado en varias ocasiones sin éxito contactar con la reclamante. Actualmente constan activos y funcionando correctamente la línea fija con ADSL y la línea móvil, y se han realizado varios abonos por importe total de 91,64 euros en la cuenta cliente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las



Comunidad de Madrid

pretensiones de la reclamante al considerar, que la empresa reclamada manifiesta que ha realizado un abono de 91,64 euros por diferencias de la cuota mensual desconociendo este órgano arbitral el detalle del ajuste realizado, que la reclamante manifiesta que le ofrecieron como compensación una cuota mensual de 37 euros, y que ninguna de las partes ha aportado la facturación emitida por la empresa reclamada ni ha detallado la cuota contratada. En consecuencia, no es posible realizar un cálculo de las cantidades abonadas por la reclamante a los dos operadores y de los abonos y descuentos aplicados, por lo que este órgano resuelve que la empresa realice un nuevo abono de **50 euros** a la parte reclamante quedando así compensada la incidencia reclamada.

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.

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.