



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04770.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

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: desde el 1 al 6 de agosto de 2017 su móvil no pudo recibir aunque sí enviar mensajes SMS debido a un fallo de configuración de la SIM que le proporcionó [REDACTED] fallo que sólo ellos podían corregir. Por ello, solicita una indemnización por el importe de una cuota de servicio conforme a su Compromiso de Calidad.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 21 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el [REDACTED] activó un servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 50&50 + llamadas y línea, en fecha 29.02.2016, asociado a los números 910 218 550 y 699 993 578. En cuanto a la solicitud de abono de 36,06 € (impuestos incluidos) en concepto de indemnización, debido a que entre el 01.08.2017 a 06.08.2017 no pudo recibir SMS en su línea [REDACTED] informan que el 02.08.2017 el abonado contactó con el Servicio de Atención al Cliente, reclamando porque no podía recibir SMS en su línea [REDACTED]. Por [REDACTED] se realizaron las gestiones técnicas necesarias, procediendo, a petición del cliente, a enviar una nueva tarjeta SIM para su línea móvil, de la que se hizo entrega el 03.08.2017. [REDACTED] verifica que el abonado ha sido atendido por el equipo técnico en cada una de las llamadas acerca de la recepción de mensajes de texto en su línea móvil., confirmando que el servicio de la línea [REDACTED] no ha permanecido ininterrumpido en ningún momento. La línea [REDACTED] Tiene establecida la Tarifa Pack Ahorro con 200 min 3 GB con cuota gratuita.

El reclamante presenta escrito de fecha 14 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que comunica su deseo de continuar con la tramitación del expediente, ya que no considera resuelto el conflicto planteado. La última respuesta que ofrece [REDACTED] no responde en modo alguno a su reclamación, simplemente constata que se le hizo llegar una tarjeta SIM, de lo cual deduce que ni siquiera se han leído su escrito con detenimiento.

El Órgano 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 reclamada (**15.02.2018**): reitera las alegaciones contenidas en el escrito de 21.11.2017

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 **desestimar la pretensión del reclamante**, por cuanto, si bien es cierto que el mismo acredita que tiene contratada para la línea [REDACTED] la tarifa Pack Ahorro con 200 min 3GB, por la que paga una cuota de 11,7500 €, tal y como se desprende de la factura J545004037, de fecha 16 de agosto de 2017, lo que desvirtúa el alegato de la entidad mercantil reclamada, expuesto en sus escrito de fechas 21 de noviembre de 2017 y 15 de febrero de 2018, en cuanto al poner de manifiesto que la Tarifa Pack Ahorro con 200 min 3 GB que tiene contratada el reclamante para su línea [REDACTED] tiene una cuota gratuita, por el contrario, no llega a probar, pues simplemente lo manifiesta, que desde el 1 al 6 de agosto de 2017 su móvil, asociado a la línea [REDACTED], no pudiera recibir aunque sí enviar mensajes SMS, siendo lo cierto que está reconocido por ambas partes, que el 3 de agosto de 2017, le fue enviada una nueva tarjeta SIM para su línea móvil, lo que al parecer, y según propia manifestación del reclamante, era el motivo que generó la supuesta deficiencia.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

