



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04884.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados [REDACTED]

En Madrid, a 05 de febrero 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 lo siguiente: No fueron capaz de solucionar una incidencia en su línea de fibra, dejándole incomunicado durante 11 días hasta que portó a otro operador. Venían prestando el servicio desde noviembre de 2017 y el 5/04/2018 se quedó sin internet; el 7/04/2018 acudió el técnico y la solución que dió fue desconectar a otro usuario su cable de fibra y conectar el suyo, solución que no le parece la más correcta. Se volvió a quedar sin línea el día 11/04 y el 20/04 portó a otra operadora. Le cargaron 58 euros de penalización y no es lógico puesto que no tuvo servicio; le deben indemnizar por los 11 días que ha estado sin servicio. Solicita el reintegro de 177,55 euros (56 euros por compromiso y 121,55 euros por falta servicio). Mediante escrito, de fecha 10/12/2018 modifica la pretensión económica a 121,55 euros ya que la penalización por baja anticipada se la habían abonado.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que las reclamaciones que han sido presentadas ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital u órganos judiciales están expresamente excluidas de la Oferta pública de sometimiento a arbitraje de Consumo.

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 comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que contestando al requerimiento de este Organismo mediante el que se instaba a que confirmara si había presentado reclamación ante la Secretaría de Estado competente en materia de Telecomunicaciones u órganos judiciales y aportara, en su caso la correspondiente Resolución,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

manifiesta expresamente: *"puse reclamación ante la secretaria de telecomunicaciones y [REDACTED] ya me pago, en dos pagos del segundo no tengo carta de la secretaria de telecomunicaciones, por lo cual estando conforme con los pagos realizados, si quiero que se dicte laudo que aceptando los pagos [REDACTED] no pueda reclamarme nada de los contratos que tenia con ellos en 2018. Si lo desean con mandar el LAUDO no hace falta realizar nada el día 5 de febrero sino pues voy para decirlo allí y que se dicte LAUDO."*

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al no existir convenio válido al respecto por cuanto la empresa aquí reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras, las reclamaciones en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.

El reclamante ha manifestado expresamente haber presentado reclamación ante la Secretaría de Telecomunicaciones y no ha aportado, a pesar de haberse requerido expresamente, la Resolución dictada que hubiere acreditado, entre otras, una posible inhibición, el sentido acordado y la coincidencia de hechos reclamados.

A meros efectos informativos si se ha reclamado ante el Organismo competente en materia de Telecomunicaciones, no se puede reclamar por los mismos hechos ante este Organismo y viceversa, son vías excluyentes a no ser que se hubiere inhibido, no se resolviera, los hechos reclamados fueren diferentes o se careciera de competencia en la materia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 05 de febrero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL