



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05685.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de abril 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 18/09/2017 tuvo una avería en la línea fija y dejó de funcionar el servicio de internet. Reclamó, acudió un técnico a su domicilio y se solucionó. Desde ese día y hasta 17/11/2017, la línea sufre inestabilidad, la señal que recibe es insuficiente; no puede disfrutar de internet, teléfono y TV. Tras muchas llamadas y varias reclamaciones persisten los problemas, no ha vuelto a acudir ningún técnico ni han contactado con ella a pesar de pasar las 72 horas legales que tienen para gestionar la reclamación y le siguen cobrando por todos los servicios. Solicita la devolución, desde el día 18/09/2017 y hasta que le solucionen por completo la incidencia, el importe correspondiente a telefonía fija, internet y TV dado que no puede disfrutar de dichos servicios.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que se notificó la falta de servicio adsl+línea directa asociado al nº 914297593 con fecha 18/09/2017 y fue restablecido el 22/09/2017. La facturación ha estado suspendida durante dicho periodo por lo que la facturación generada es correcta. A 9/01/2018 se encuentra al corriente de pago.

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 se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

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 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 reclamante al quedar acreditado que se han producido incidencias en el servicio toda vez que la compañía ha compensado, en las facturas aportadas, de fechas 21/09 y 22/10/2017, por indisponibilidad del servicio fijo/adsl por lo que habiendo manifestado la reclamante que dichas incidencias persisten y ante la imposibilidad de poder evaluar la magnitud de dicha incidencia al no haber sido cuantificado importe alguno, aportada otra facturación ni documentación que acredite posibles fallos del servicio, posteriores a la fecha indicada por la compañía, **la reclamante, podrá**, en caso de disconformidad con el servicio proporcionado y si así lo desea, **solicitar**, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, **la baja/portabilidad de la compañía** sin que se le facture importe alguno por posibles penalizaciones. Deberá poner, en su domicilio, a disposición de la reclamada los dispositivos que ésta le proporcionó (ont, router,tv). Si la reclamante hubiere adquirido a plazos, algún terminal móvil, deberá abonar las cuotas que queden pendiente por él.

En consecuencia, si la reclamante solicitara la baja/portabilidad en el plazo establecido, **la reclamada deberá:**

- **Retirar** del domicilio de la reclamante, previo aviso, los dispositivos (ont, router,tv) que hubiere proporcionado y **no facturar** importe alguno por ellos.
- **Anular** los compromisos de permanencia adquiridos y **no facturar** importe alguno por posibles penalizaciones (compromisos de permanencia adquiridos, gastos de gestión/instalación/actuación en domicilio, etc...).

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, 13 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL