

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 05795.1 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de marzo de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 29 de noviembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de diciembre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 13 de febrero de 2018, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el servicio de ADSL que desde octubre tiene constantes problemas que parece son del router. Solicita no pagar el servicio hasta que se solucione el problema y poder darse de baja en la compañía sin penalización alguna.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con fecha 30/03/17 se activó el servicio Pack Love asociado a las líneas [REDACTED] adquiriendo un terminal a plazos y un compromiso de permanencia de 24 meses. Con fecha 07/10/17 la reclamante notificó cortes en el servicio de ADSL, remitiéndose el 24/11/17 un nuevo equipamiento y funcionando desde esa fecha correctamente el servicio.

Celebrándose la **audiencia escrita el 6 de marzo de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, la operadora ha solucionado la incidencia técnica padecida en el servicio de ADSL de la reclamante desde el 07/10/17, mediante el envío de un nuevo equipamiento al domicilio donde radica el servicio el 24/11/17.

No procediendo la anulación del compromiso de permanencia suscrito por estar el mismo asociado a la compra a plazos de un terminal, ni el posible reintegro de la cuota o parte de la misma del servicio ADSL averiado por carecer el expediente de factura alguna.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]