



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06930.6/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de diciembre de 2019 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:
El ADSL funciona con continuos cortes desde noviembre de 2018. Resetean telemáticamente el sistema pero nunca funcionó con normalidad. El 24 de junio cambian una clavija en caja exterior y sigue igual. Vuelve a poner otra incidencia de avería el día 11 de julio de 2019 número 83023... y quedan el día 16 de julio a las 15 horas y no se presentan. El día 17 de julio de 2019 cambian router y la dejan sin teléfono fijo, sin pack TV, confirmando al día siguiente que la instalación que le han hecho es incompatible con la infraestructura de ADSL en su zona. Pone de nuevo otra reclamación, la número 83552....

Solicita por el servicio ADSL no prestado entre 24 de junio y 18 de julio de 2019, así como con deficiencias continuas desde noviembre de 2018.

Solicita la cantidad de euros que se tenga que baremar por un experto.

La reclamante mediante escrito de fecha 13 de septiembre expone que desde el día 22 de agosto de 2019 no tiene línea fija hasta el día 8 de septiembre de 2019. Solicita 150 euros por la prestación incorrecta del servicio, sin cerrar la incidencia de 18 de julio de 2019 y cuantifica su pretensión económica en 280 euros por la prestación irregular desde julio de 2019.

Se adjuntan impresiones de las conversaciones intercambiadas con la empresa entre el 12 de julio y 27 de agosto, asimismo resumen de compra efectuada el 11 de junio de 2018, vigente hasta julio de 2020.

No recibe ningún otro contrato por escrito, ni remiten nada mas con las condiciones aplicables.

La empresa mediante escrito de fecha 30 de septiembre de 2019 expone que a fecha del mismo, no les consta abierta ninguna incidencia y que se le ha aplicado a la reclamante un descuento en la cuota de fibra, activa desde el 9 de agosto de 2019 hasta el 31, por las incidencias.

Se tramita un abono de 65 euros correspondiente a una cuota íntegra del servicio de fibra, por las incidencias sufridas. Será aplicado en forma de descuento en la siguiente factura a emitir.

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

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 reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que no está conforme con la carta de la empresa, ya que no se le están aplicando los descuentos que indica la carta y reitera su petición: 100 euros hasta el cambio de router y 200 euros desde ahí hasta septiembre de 2019.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 7 de noviembre de 2019, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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** la pretensión de la reclamante debiendo reintegrarle la compañía la cantidad total de 223,81 euros.

La reclamante manifiesta que viene recibiendo un irregular servicio de ADSL desde noviembre de 2018, aunque la interrupción definitiva del mismo se produce el 24 de junio de 2019, comunicando la avería a la empresa y de la que aporta diferentes números de referencia.

Señala asimismo que el día 22 de agosto se interrumpe además de internet el servicio de telefonía fija, pack TV, explicando la empresa, que " el router está mal instalado" no restableciéndose el servicio de teléfono fijo hasta el día 8 de septiembre de 2019.

La empresa no ha desvirtuado ninguna de estas alegaciones, admitiendo solamente por escrito la existencia de una serie de interrupciones en el servicio de fibra. Por éstas, ofrecen un descuento de 65 euros en la factura de septiembre de 2019, pero examinando la misma, se comprueba que el citado descuento ha sido de 8,26 euros/ 10 euros IVA incluido, por lo que restarían aplicar los 55 euros restantes.

La usuaria aporta tarifas aplicables a su contrato con la copia del resumen de compra que le envía la empresa en fecha 11 de junio de 2018, siendo la cuota mensual acordada de 123,52 euros.

La empresa no aporta tarifa diferente a pesar de haber sido requerida por escrito con dicha finalidad.

Por ello teniendo en cuenta los periodos en que el servicio ha sido parcial o no se ha prestado, sin que conste acreditado que la usuaria ha sido debidamente informada de los motivos, procede el reintegro de la cantidad señalada, teniendo en cuenta la cuota mensual y los días en que se ha visto afectado el servicio: desde el 24 de junio al 18 de julio de 2019 y desde el 22 de agosto a 8 de septiembre de 2019.

Asimismo debe sumarse los 55 euros restantes del ofrecimiento de descuento que refleja la empresa en sus alegaciones, ya que en este se refleja 8,26 + iva (10 euros total) septiembre de 2019 (65 euros): (98,82 euros+69,99 euros+ 55 euros)

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Del detalle de la facturación impugnada se observa la aplicación de diferentes conceptos y descuentos no coincidentes entre sí, sin que la empresa haya justificado su compatibilidad o causa concreta por los que se aplican.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.