



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08336.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de mayo 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: le indican por carta que se porcedería al corte de servicio de internet para mejorar de tecnología. No conserva esta carta, pero considera que el cambio de tecnología es genral no de un concreto usuario. A partir del 23 de julio detecta el corte. El 25 de este mes, llama al 123 y le dicen que ese día y el siguiente se reestablece el servicio, pero unido a los problemas anteriores, decide portar su línea y todos los servicios el 6 de agosto.

La interrupción de días sin servicio es de 22, desde el 23 de julio hasta el 13 de agosto, por lo que reclama el total de 53,23 euros.

Considera que además ha habido un cobro indebido de cantidades, debiendo ser el coste de la facturación de agosto de 8,69 euros y desde agosto a diciembre de 2018, le adeuda la cantidad total de 119,03 euros.+ gastos de reclamación: 29,43 euros.En fecha 3 de abril de 2019, modifica el importe de la cantidad total reclamada, que es de 145,99 euros. La empresa reintegra la cantidad de 54,55 euros (Cantidad ingresada en marzo de 2019) ,por lo la cuantía pendiente es de 91,44 euros.

La empresa presenta mediante escrito de fecha 8 de marzo de 2019 alegaciones, señalando en relación a la interrupción del servicio, que se vieron obligados a realizar la modificación, debido a que la instalación del servicio ADSL está siendo sustituido por fibra, informando a la reclamante con antelación, por lo que la desactivación de su ADSL en fecha 23 de julio de 2018, no puede considerarse interrupción del servicio.

Revisada la facturación,han tramitado un abono de 132,83 euros en concepto de cuotas aplicadas por el servicio de modem que no presenta consumoen las facturas desde 8 de septiembre de 2018 a 8 de febrero de 2019 inclusive, quedando a su favor un saldo de 119,12 euros que le será ingresado en los próximos días.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 440 50 00 - 91 440 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Da por reproducido el contenido íntegro de su escrito de fecha 3 de abril y 16 de mayo de 2019. Asimismo aclara que su solicitud era que le reintegren la cantidad de 145,99 euros, menos los 54,55 euros que ya le han abonado, en total: 91,44 euros.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 64,57 euros**.

La empresa manifiesta que ha realizado una revisión de la facturación impugnada y que se tramitan una serie de abonos, quedando un saldo a favor de la reclamante de 119,12 euros. Procede por ello, la compensación por la falta de servicio y otras incidencias en la facturación emitida desde agosto de 2018.

Manifiesta la usuaria que la empresa solo ha efectuado un ingreso por importe de 54,55 euros, sin que dicha alegación haya sido desvirtuada por compañía, por lo que ésta, debe reintegrarle la cantidad restante: (64,57 euros)

No procede el abono del coste del burofax, al considerarse que hay otras formas de comunicación con la empresa que no conllevan gasto adicional para el usuario, considerándose una elección voluntaria.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL