



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01094.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 31/01/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 29/08/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con la actuación de los servicios técnicos de la parte reclamada, #####, a través de su filial #####U. (en lo sucesivo, #####), al no resolverle la incidencia comunicada con fecha 20/09/2021 a la propia compañía reclamada, relativa a las deficiencias en el servicio de voz asociado a su cuenta cliente ##### lo que motivó una segunda **reclamación** el 1/10/2021, que no fue atendida por #####. Consecuentemente, solicita que reparen definitivamente la avería que afecta a su servicio de voz o que ##### le permita dar de baja el contrato suscrito con esa parte sin penalización alguna.

Convocada la audiencia escrita el 06/10/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece en la audiencia y se opone a la **reclamación**, informando al respecto, tras las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la reclamante, que, por un lado, desde el 1/10/2021, no consta incidencia comunicada por la reclamante al departamento técnico de ##### y por tanto se considera solventado, confirmando por otro lado, que el 20/09/2021, la reclamante les comunicó deficiencias en el servicio de voz asociado a su cuenta cliente ##### que el técnico enviado a su domicilio realizó pruebas combinadas con otro terminal, verificando que las interferencias en las comunicaciones no eran imputables a ##### sino al dispositivo del que es propietaria la reclamante, reiterando por tanto que las averías comunicadas han sido atendidas y solucionadas.

Asimismo, informa que, consultadas las facturas emitidas a la reclamante, constan consumos en la línea fija y móvil, adjuntando la última factura #####, relativa al periodo del 15/08/2022 al 31/08/2022 para su comprobación.

En respuesta a las alegaciones de #####, la parte reclamante presenta un nuevo escrito en el que informa que tras su baja en ##### el 15/08/2021 por portabilidad a otra operadora y el consiguiente cambio de router, las incidencias con el teléfono fijo han desaparecido. Según deduce y expone, esto confirma que el problema derivaba del router instalado por #####, no de su terminal, como alega la operadora reclamada. Consecuentemente, y dado que ha tenido que esperar

Comunidad de Madrid

Asumir la penalización correspondiente, reclama la devolución de las cuotas pagadas por el consumo de su teléfono fijo desde el 5/08/2021 hasta el 29/08/2022 o, en su defecto, una indemnización por los daños causados. Por consiguiente, concluye que no corresponde eliminar el compromiso asociado a la cuenta cliente ##### de la reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO/LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de #####, dado que lo manifestado por ésta en cuanto a que las deficiencias observadas en su terminal de voz sean debidas al router instalado por los técnicos de la entidad reclamada, ####, y no al propio dispositivo propiedad de la reclamante, sin aportar documento pericial u otro informe técnico que las corrobore, no pueden considerarse como prueba suficiente para que su solicitud sea estimada. Asimismo, **DESESTIMAR** la pretensión del abono de las cuotas pagadas por el consumo de teléfono fijo titularidad de la reclamante desde el 5/08/2021 hasta el 29/08/2022 por el mismo motivo aducido, porque constan consumos en la línea fija y por no haber aportado documentación acreditativa de las facturas correspondientes a esos periodos y los pagos realizados. Por último, **DESESTIMAR** igualmente la solicitud de indemnización por los daños causados, al ser necesaria la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado y probado, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa, por lo que no se puede acoger favorablemente esta pretensión.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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, tipo gráfico 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 al principio.