



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02387.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Tras una mala experiencia con el servicio recibido tras una **reclamación** por subida de tarifas, decide cortar relación y pasar a #####. Cuando viene el técnico, le dice que no tenía cable de fibra, cuando llevo pagando desde Abril del 2019 hasta fecha de hoy, 5 de febrero de 2021, un plan de fibra. Presenta **reclamación** a ##### con número ##### y le dicen que ellos no le van a llamar. Que ponga la denuncia en consumo. Las pretensiones del Reclamante son las siguientes: "Devolución íntegra de todas las facturas desde Abril de 2019 hasta la fecha de hoy, por engaño y si me sancionan por permanencia, también me devuelvan el importe que se me cobre, ya que no ha habido correcta información en ningún momento". 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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Añade que sigue a la espera del justificante por parte de ##### de cómo se instaló la línea y pide la eliminación de cualquier tipo de lista de morosidad. Solicita también el abono íntegro de las mensualidades que ha estado pagando por un servicio que no se le ha dado (desde el 29 de mayo de 2019 hasta el 10 de febrero de 2021).

La parte reclamada comparece y se opone a la **reclamación** en los siguientes términos:

"() ##### lleva a cabo las siguientes acciones para la instalación del servicio:

- Conexión del tendido de fibra óptica exterior a la red del edificio del cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del cliente.
- Instalación en el domicilio del cliente de un punto de terminación de red.
- Tendido de cable desde la entrada al domicilio del cliente hasta el ONT o cablemódem, con un máximo de 15 metros. () La velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable de Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del cliente. ()"

En este sentido, le comunicamos que no nos consta que se haya producido ninguna avería o falta de servicio desde la instalación del servicio de fibra el día 29 de mayo de 2019 en el domicilio de la ##### hasta la baja del servicio del día 10 de febrero de 2021.

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

Comunidad de Madrid

Documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: Estimar parcialmente la solicitud del reclamante únicamente en el sentido de que no se le cobre cantidad alguna por penalización por baja anticipada y en caso de que ##### ya le hubiera cobrado, se reintegre a ##### cualquier cantidad cobrada por penalización por portarse a otra compañía telefónica.

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.

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