



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03560.4 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 5 de junio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 4 de febrero de 2021 resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral.

El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El árbitro designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la falta del servicio fijo padecido tras pasar el servicio de internet de ADSL a Fibra, en pleno Estado de Alarma, y sin haberlo pedido. Se cambió entonces de operador, pero recibe una última factura de 63€, con la que no está conforme. Solicita una indemnización por los días sin servicio fijo, la anulación de la deuda que le reclaman y la retirada de sus datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 25 de agosto de 2020, manifestando que con fecha 07/04/20 la cliente comunicó la falta de servicio fijo como consecuencia del paso de ADSL a Fibra ejecutado. Que tras solicitar la portabilidad de la línea ##### el 28/04/20, han dado de baja el servicio fijo (Fibra GOOMb + ##### , y, en atención comercial, han anulado las facturas emitidas en abril, mayo y julio de 2020, cuya suma asciende a 122€, IVA incluido. Asimismo, y conforme al Real Decreto 899/2009, ha indemnizado a la clienta por la falta del servicio fijo durante 22 días con 79,86€, impuestos incluidos.

Convocándose la audiencia escrita el 1 de marzo de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se incorporan al presente.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, 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 de la parte reclamante**, por cuanto, vista la suspensión del servicio padecido como consecuencia del cambio de red en el servicio de internet (de ADSL a Fibra), pero no habiendo acreditado la reclamante el periodo exacto de falta de dicho servicio, se acepta la indemnización por la falta del servicio fijo calculada en base a la normativa aplicable por la operadora de 79,86€. Asimismo, la reclamada debe anular la deuda generada por facturación emitida con posterioridad a la fecha de baja del servicio el 28 de abril de 2020, cuya suma asciende a un total de 396,74€, IVA incluido, quedando la reclamante al corriente en el pago.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El abono de la cantidad de 79,86€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio. Asimismo, anulada la deuda generada, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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 solo 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.