



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04258.5 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 3 de marzo de 2021, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

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

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 22 de junio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 8 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 Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la

Lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el retraso en la instalación del servicio de Fibra contratado el 05/02/20, quedándose sin internet hasta el 01/03/20 pues ya no tenía ADSL. Solicita la devolución de las facturas desde el 5 de febrero.

Febrero y una indemnización por los daños y perjuicios padecidos de 200€.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que ante la imposibilidad técnica de migrar el servicio de ADSL 35 Mb contratado a Fibra, ha procedido a realizar un abono de 22,19€, importe correspondiente al servicio de ADSL facturado con posterioridad al 05/02/20. Por otro lado, habiéndose portado las líneas ##### y ##### los días 9 y 11 de marzo de 2020, a otro operador, ha procedido a la regularización de la facturación emitida, quedando

Comunidad de Madrid

tras la misma, pendiente de pago la cantidad de 112,95€, IVA incluido, formulando expresa reconvencción al respecto.

Celebrándose la audiencia escrita el 3 de marzo de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo sido superado el **plazo** máximo legal para la instalación de un servicio fijo (voz e internet) establecido en 60 días, pero habiendo abonado la reclamada 22,19€, IVA incluido, importe considerado inferior al precio de la cuota del servicio de internet (ADSL o Fibra); se acuerda que del importe total reconvenido de 112,95€, IVA incluido, correspondiente a las facturas emitidas en febrero y marzo de 2020, comprensivas ambas de un consumo realizado, el reclamante pague la mitad, es decir, 56,47€ y la reclamada anule el resto.

No procediendo la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, pues si bien ha sido debidamente cuantificada en 200€, el reclamante no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios personales y morales no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando al respecto expedita la vía judicial.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 56,47€ por la reclamante, 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.



Comunidad de Madrid

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