



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05782.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 11 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Unión de Consumidores de la CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel 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: Sin previo aviso de la compañía y sin razón aparente se corta totalmente el servicio de telefonía fijo del teléfono ##### contratado con ##### desde 2015 por el que se abona 25,99€ al mes, quedando completamente incomunicada y sin servicio de teleasistencia. Se abre incidencia y viene un técnico que no resuelve el problema. Ante la urgente necesidad de tener línea telefónica se contrata con ##### un servicio de internet no necesitado, aceptando un nuevo contrato de 31,95€.

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 por escrito.

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

1º Mantener el coste de 25,99€.

2º Indemnización por daños y perjuicios, según el baremo básico de accidentes de tráfico, por un importe de 417,93€ por 13 días de coste total del servicio más tiempo dedicado a resolver el problema: escritos de **reclamación**, gastos de desplazamiento, gastos de carta certificada.

Escrito 4 de septiembre de 2021: "Deseo que continúe con la tramitación".

Escrito de fecha 8 de marzo de 2022 refiere aceptar en **EQUIDAD** y solicita: 1º Mantener el coste mensual de la línea fija por importe de 25,99€ con carácter indefinido y 2º Daños y perjuicios por importe de 410,93€

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Con fecha 26/01/2021 el cliente nos comunica que no dispone de servicio fijo"

Comunidad de Madrid

En su línea, se confirmó con el cliente el 01/02/2021 el cierre de la central que da servicios a su dirección, quedando solo disponible la central que cubre el servicio de fibra. Con fecha 09/02/2021, instalamos correctamente en el domicilio del cliente el servicio de fibra. Con fecha 10/02/2021, realizamos un ajuste por la cuota durante los días de interrupción del servicio de 16,62€ sobre la factura 24/02/2021 y una compensación de 64,98€ en la factura 27/08/2021. No se valoran daños y perjuicios.

Escrito 14/02/2022, añade la devolución de 33,04€

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 las pretensiones de la reclamante, ya que ha sido acreditada la interrupción del servicio contratado con el consiguiente perjuicio para la consumidora. La empresa reclamada ha procedido a realizar compensaciones, en función de la normativa aplicable, no obstante, quedando acreditado el incumplimiento de la reclamada en cuanto a tarifa y servicio. Por ello, se estima que procede que a la reclamante se le aplique la tarifa ofertada, 25,99€, y no la aplicada, 31,95€, por un periodo de 12 meses, por lo que la empresa reclamada deberá efectuar una devolución de 71,52€ a la reclamante. Asimismo, el reclamante podrá causar baja en la compañía, por resolución del contrato, sin la aplicación de penalización alguna por baja del servicio.

Con respecto a los daños y perjuicios solicitados, este Órgano Arbitral estima que procede el reembolso de los gastos de correos destinados a realizar la **reclamación**, por importe de 5,70€, que se deben abonar a la reclamante. El resto de los gastos no proceden al no quedar acreditados suficientemente.

Por ello, la mercantil ##### debe abonar a la reclamante, #####, la cantidad de 78,22€ al número de cuenta de la reclamante.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.