



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06535.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de junio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Desde el 29 de diciembre de 2020 no se tenía servicio de VOZ y DATOS y el servicio no se restableció nunca por parte de #####. Fueron 7 días sin servicio ni explicaciones y se solicitó portabilidad a #####, que se materializó a partir del 09/01/2021.

El Órgano 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 en el expediente y solicita: "compensación por la interrupción temporal de los servicios y la factura de diciembre de 2020 ascendió a 46,80 € impuestos indirectos, lo que supone un coste diario de 1,56 € que multiplicados por 11 días y por 5 veces asciende a 85,80 €. Adicionalmente, por interrupción superior a 48 horas me corresponde una indemnización equivalente a una cuota mensual completa. El importe total de la indemnización que me corresponde asciende a 85,80 € + 46,80 € = 132,60 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y refiere: "En contestación a su **reclamación** en cuanto al funcionamiento del servicio de ADSL y voz asociado a la línea ##### y tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que tras el análisis realizado en la estación que da servicio a la línea ##### se ha detectado una incidencia de DATOS (ADSL) entre los días 29/12/2020 y 08/01/2021. Asimismo, les confirmamos que el servicio de voz ha funcionado correctamente en estas fechas. Por este motivo, con fecha 10/06/2021 hemos anulado un importe de 7,08 € con impuestos, sobre la factura 06/02/2021, en relación a la incidencia técnica durante 11 días, en relación a la parte de la cuota de la línea ##### que corresponde al servicio ADSL, siendo correcto el resto de cuotas emitidas en las facturas 06/12/2020 y 06/01/2021. Asimismo, en esta misma fecha 10/06/2021 y de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de

Comunidad de Madrid

Artículos:

- Artículo 16: "Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet". Se efectúa una compensación económica calculando la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta:
- Días de interrupción del servicio: 11 días.
- Fecha de interrupción del servicio: desde el 29/12/2020 hasta el 08/01/2021.
- Cuota mensual: 15,95 € sin impuestos.
- Tarifa: Internet Max. Vel. + línea + llamadas.
- Cuota media diaria: 0,53 € sin impuestos.
- Importe a compensar: 7,08 € sin impuestos.

En este sentido, les confirmamos que con fecha 10/06/2021, realizamos una compensación que asciende a 7,08 € con impuestos, en relación a la incidencia técnica en ADSL durante 11 días en la línea #####. Tras dichos ajustes, el cliente quedó al corriente de cobros en ##### y con un importe a su favor de 3,58 € con impuestos, que el cliente recibirá como transferencia bancaria en un **plazo** aproximado de 30 días, desde su realización. Adjuntamos la factura 06/07/2021, en la que constan dichos ajustes aplicados. No procediendo por este motivo la indemnización referente al Artículo 15: "Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público", ya que el servicio de voz ha funcionado en todo momento correctamente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º En la factura de fecha 6 de enero de 2021 y del periodo facturado de 01/01/2021 a 31/01/2021 no hay listado de llamadas entrantes y salientes. Por lo que existe una falta de servicio de voz y datos desde el 29 de diciembre de 2020.

2º El último importe de la factura de periodo 1/12/2020 al 11/12/2020 es por un total de 46,80 € impuestos incluidos.

3º Se aporta documentos en los que se informa a la compañía de no tener servicio de datos y voz desde el 29/12/2020.

4º El artículo 6 de las condiciones particulares refiere: "En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, EL PROVEEDOR indemnizará de forma automática al Cliente..., con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: a) El promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período de duración de la interrupción. b) Cinco (5) veces la cuota mensual del abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de esta. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet.....A efectos indemnizatorios, se considerará que el precio de cada uno de los Servicios en la cuota mensual de los paquetes (Servicio Telefónico Fijo y Servicio de Acceso a Internet) será del 50% del precio total. Adicionalmente, EL PROVEEDOR se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del Servicio contratado cuando por causas imputables a EL PROVEEDOR el Cliente tenga una interrupción del Servicio superior a 48 horas naturales, a contar desde el momento en el que el Cliente haya contactado con los Servicios de Atención al Cliente notificando un aviso de avería hasta el momento en el que el Servicio se encuentre restablecido".



Comunidad de Madrid

En **EQUIDAD** y según el artículo 6 de las Condiciones Particulares que se refiere al derecho de compensación por la interrupción temporal de los servicios, la mercantil debe abonar al reclamante el importe de 132,60 € de los días que estuvo sin servicio.

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.

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.