



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07046.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 18 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: llevan tres meses sin internet y llevan dos meses con quejas. Prometen llamadas telefónicas y ofertas para compensar, pero se olvidan y no vuelven a llamar. Solicitan cancelar sin tener que pagar la tarifa de cancelación. También desean que les devuelvan el dinero por internet que no funciona.

La empresa, mediante escrito de 8 de noviembre de 2019, manifiesta que recibieron notificación de lentitud en el servicio ##### con fecha 9 de julio de 2019. Se realizaron las pruebas necesarias desde el servicio técnico y en fecha 28 de julio de 2019 se gestionó un cambio en el equipo de conexión y se envió un técnico, quedando solucionada la inconsistencia. El servicio se prestó aunque presentó cortes y lentitud.

En relación a la oferta comercial, en fecha 9 de agosto de 2019, el abonado solicitó la aplicación de una oferta comercial, pero no fue posible.

En relación a la baja anticipada, tras realizar un estudio de la misma y en respuesta a la especificación del concepto de penalización, se debe al compromiso de permanencia adquirido que la usuaria no cumple.

Existe un importe pendiente de pago que asciende a 241,31 euros correspondiente a la devolución de las facturas de agosto y septiembre de 2019.

Comunidad de Madrid

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 no comparece a la audiencia a pesar de estar citado en legal tiempo y forma. Se da por reproducida toda la documentación e información que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión de la solicitante, debiendo la empresa **anular** el cargo de "activación por baja anticipada del servicio" (201,75 euros) reflejado en la factura emitida el 20 de septiembre de 2019.

Manifiesta la usuaria que han estado tres meses sin internet y la compañía no ha desvirtuado esta alegación. Reconocen una incidencia en este servicio entre el 9 y el 28 de julio de 2019 y en consecuencia, un incumplimiento del contrato no imputable a la reclamante.

NO SE ENTRA A CONOCER' respecto de la solicitud de "devolución de internet", al no haber cuantificado esta pretensión la reclamante, careciendo de elementos mínimos necesarios para su valoración, a pesar de haber sido requerida por escrito en este sentido. Se informa a la usuaria que se deja libre y expedita la vía judicial en este apartado.

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.



Comunidad de Madrid

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.