



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07804.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 06 de julio de 2020 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con las penalizaciones, porque la empresa ha incumplido el contrato por los problemas de cobertura de las líneas móviles y las incidencias en la línea fija que se cruzaba con la de otro abonado, y que la empresa no solucionó. Solicita la cancelación de la deuda, la devolución de los importes de las penalizaciones, y la cancelación de sus datos personales. Aporta escrito de 8 de noviembre de 2019 manifestando su disconformidad con la última factura de importe 294,74 euros, que ha reclamado con número de incidencia #####

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 18 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando los elementos implicados en la prestación del servicio de fibra. Con fecha 3 de julio de 2019 se recibió notificación de fallos realizando pruebas necesarias desde el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento del servicio de la fibra. El 22 de agosto de 2019 el cliente no aceptó las comprobaciones y gestiones necesarias para comprobar el funcionamiento de la línea fija. En cuanto a las líneas móviles, en la dirección de la reclamante hay cobertura de voz y datos. El abonado ha sido atendido por el equipo técnico en cada una de las llamadas acerca de la cobertura móvil siendo informado de la cobertura disponible. No procede anular los cargos por penalización puesto que el abonado disfrutó del servicio correcto tanto en la línea fija como en las móviles. Se va a proceder a cancelar los datos de carácter personal. La parte reclamante adeuda 294,74 euros correspondiente a la devolución de la factura de 12 de octubre de 2019, sobre la que formula reconvención.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 11 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, adjuntando la carta de la empresa en relación a su solicitud de cancelación de datos personales.

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.

La parte reclamante aporta escrito alegando el mal servicio que fue intermitente casi a diario, después de las múltiples llamadas suponiendo un desgaste diario con más de una hora al teléfono para intentar que le dieran una solución desde la empresa, y de la visita

Comunidad de Madrid

Penalización de los móviles y los gastos de activación por baja anticipada del servicio, dado que la que ha incumplido el contrato es la empresa por un servicio defectuoso que no supieron arreglar, y la reparación solo duraba unas horas o varios días, y el problema se repetía de la misma manera: cruce de llamadas, mismo abonado, falta de internet, interrupción de servicio en los móviles

La parte reclamada aporta escritos en los que reitera sus alegaciones y la reconvencción sobre la deuda por importe de 294,74 euros.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la prestación del servicio de la línea fija. Tras numerosas reclamaciones y la visita del técnico, se solucionaba de manera temporal y volvía a producirse, incluso el cruce con la línea de otro abonado, no consiguiendo una solución definitiva del problema que justifica la baja anticipada del servicio que fue contratado como un pack junto con las líneas móviles. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las penalizaciones de la factura de 12 de octubre de 2019. Los demás cargos correspondientes a la parte proporcional de cuota de los servicios, que reflejan consumo, hasta la fecha de baja, son correctos.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante 25,95 €.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la **reclamación** por la gestión de los datos personales por no ser materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo, pudiendo dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos, órgano competente en la materia.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

Corrección de error y 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.