



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 08502.7.2019.pdf**

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO:**

CIF

En Madrid, a 20 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.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 que le reclaman el pago por haber resuelto el contrato debido a falta de servicio de internet. Reclama la mala calidad y falta de servicio de Internet contratado respecto a la línea ##### 4 meses de servicio intermitente en datos y 7 días sin red de datos. Se une a esto que le han restringido algunas llamadas entrantes que no ha solicitado. Por todo ello, cursó portabilidad a otro operador y dejó de pagar las dos últimas facturas. Solicitan la resolución del contrato sin penalización y la anulación del importe de 667,69 euros, y la compensación económica.

La parte reclamada alega que el cliente confirma que durante cuatro meses ha tenido un servicio de datos intermitente para el uso de la línea ##### sin constarnos que el titular haya notificado incidencia de cobertura en nuestro Servicio de Atención al Cliente en este sentido. No obstante, les indicamos que el 04/09/19, el #####contactó con nosotros para comunicarnos que desde el 31/08/19 no tenía servicio de datos en la citada línea. A este respecto, les señalamos que, tras revisar el nivel de cobertura GSM/GPRS y UMTS/3G/4G, para comprobar el estado de la red y los nodos que daban servicio en la dirección de residencia de la cliente, sita en Madrid, el análisis realizado verificó que las estaciones cursaban tráfico con normalidad, e incluso, consta uso de datos en la línea ##### en los días en los que indica que no había tenía servicio, tal y como se puede confirmar en la factura de fecha 26/09/19. El cliente cursó la baja por portabilidad de la línea ##### el 13/09/19. En este sentido, indican que han realizado un ajuste por importe de 44,25 euros (exento de impuestos), referente al concepto reflejado como "Cargo por cambio de condiciones en tarifa" en la factura de fecha 26/09/19 que consta pendiente de pago, y en unos días el titular recibirá la factura rectificadora, siendo correcta el resto de la facturación reclamada por el cliente. Solicitan la reconvención de la deuda de 623,44 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de fechas 26/07/19, 26/08/19 y 26/09/19.

## 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.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que analizada la documentación que consta en el expediente no queda acreditada la mala calidad del servicio ni el mal funcionamiento, dándose por correcta la facturación.

Se estima la reconvencción formulada por la parte reclamada en la cantidad de 623,44 euros (impuestos incluidos) que el reclamante deberá abonar a la reclamada.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.