



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09094.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que desde agosto de 2019 no tiene conexión de internet o, si tiene, es sólo por un rato. No entiende la solución de regalarle 10 GB, si lo que quiere es tener cobertura. Ha contratado servicios por los que está pagando y no puede usarlos, sólo le pasa en Campo Real. Ha hablado con más gente del pueblo y les ocurre lo mismo. Solicita el restablecimiento de internet, el abono de las facturas que está pagando desde agosto de 2019, y poder cambiar de operador sin penalización, incluidos los terminales. Aporta copia de los mensajes sobre la **reclamación**.

La empresa aporta escrito de fecha 23 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando los factores de los que depende la cobertura móvil, que la reclamante hace uso de las líneas móviles como reflejan las facturas, pero en calidad de servicio se anulan las permanencias de las líneas móviles ##### y ##### Finalmente manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 que no está conforme con que el móvil tiene cobertura en la dirección contratada. Pues es un móvil y cree que puede cambiarse de calle y debería funcionar igual. No va en el pueblo, pero te vas a otro pueblo y sí va. Y antes ahí no había problema, el problema lo tiene desde la Dana del año pasado.

La parte reclamada comparece a la audiencia, reitera sus alegaciones y manifiesta que en calidad de servicio se anulan los compromisos de permanencia asociados a las líneas ##### y #####

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 que la telefonía móvil no tiene la consideración de "servicio universal", por lo que no existe una obligación para las

Comunidad de Madrid

Consta en el expediente la facturación de las líneas reclamadas. No obstante, y de acuerdo con las alegaciones de la empresa se eliminan los compromisos de permanencia asociados a las líneas móviles ##### y ##### de manera que si la parte reclamante solicita su baja/portabilidad, será gestionada por la empresa reclamada sin generar cargo de penalización asociado al compromiso de permanencia de los citados servicios.

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.

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.

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