



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09148.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que en agosto de 2018 contrató un paquete de servicio que costaba de fibra, móvil y televisión por una cantidad de 31,98 euros al mes. Tardaron 3 meses en instalar la fibra y primero le instalaron el móvil y se lo quisieron facturar, después ya no le hicieron el paquete contratado y le facturaron por separado, después no le aplicaron el descuento ofertado, es decir, nunca le facturaron bien. Solicita que se refacturen en el periodo de la oferta de 27 de noviembre de 2018 a noviembre de 2019 a razón de 31,98 euros al mes y le indemnicen por el retraso de 90 días en la instalación de la fibra.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Además, añade que desde que planteó la solicitud de arbitraje ha tenido nueve cortes de servicio sin previo aviso de 15 días como indica el contrato, por lo que solicita que ##### le refacture hasta la baja del servicio según la tarifa acordada y se le indemnice además por continuos cortes del servicio del contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a las peticiones de #####la ##### y comunican que ##### ya tramitó un abono como ajuste de la facturación emitida desde diciembre de 2018 a noviembre de 2019, como ajuste de la cuota contratada. Por otro lado, le indicamos que la solicitud de alta de los servicios de fibra se solicitó el 12 de septiembre de 2018 y se concluyó de forma satisfactoria el 24 de noviembre de 2018 dentro de los 90 días legales estipulados por contrato tal y como se observa en el siguiente punto de las condiciones generales de contratación: 4. Inicio de los Servicios. La activación del Servicio Móvil se llevará a cabo dentro de los quince (15) días y la del Servicio Fijo y/o de Televisión dentro de los noventa (90) días siguientes a la firma de las presentes Condiciones, respectivamente. Por último, le indicamos que se ha tramitado un abono por un total de 95.94€ (impuestos indirectos incluidos) como indemnización por los días sin servicio que #####estuvo en ##### desde diciembre de 2018 a diciembre de 2020. Este abono se utilizará para aminorar el importe pendiente de pago que el #####la Peña mantenía con #####. En este sentido, respecto a los importes pendientes de pago de 304.48€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar al #####la Peña.

Comunidad de Madrid

y diciembre de 2020.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el siguiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda estimar parcialmente la solicitud de #####la Peña #####do en el sentido que es procedente estimar su derecho a recibir el servicio contratado, sin cortes, ni averías y por el precio estipulado en el contrato, lo cual se hará según seguidamente se indica. Considerando que la reconvenía de 304,48 euros que plantea ##### se refiere a las tres últimas facturas emitidas y que el concepto de mayor importe de estas facturas se refiere a penalizaciones por "compromiso en paquete 18 de noviembre 2020 - 178,53 euros" y se incluyen otros conceptos tales como reactivación del servicio, considerando que el cliente se ha dado de baja por portabilidad, se acuerda desestimar la reconvenía planteada por la empresa reclamada. De tal manera que ##### debe anular las facturas con fechas de emisión agosto, octubre y diciembre de 2020, quedando así ##### DE LA ##### al corriente de pago con esa Compañía. Debe ser excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

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.

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.