



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11222.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: a partir del 09/01/2021 ha notado ralentización de cobertura debido a la tormenta Filomena. En mayo puso la primera incidencia y una tercera en julio. Ha sufrido cortes constantes los fines de semana, lo que le ha impedido trabajar, y ha tenido dificultades para conectarse. La factura base era de 38,36 euros, un precio desproporcionado por la calidad de servicio recibido durante 9 meses, viéndose obligada a cambiar de compañía el 15/09/2021. Solicita el reembolso de dos mensualidades por importe de 38,36 euros, un total de 76,72 euros, y un comprobante de sustitución de cobro del cargo realizado el 14/10/2021. Si no se justifica el precio, tiempo y porcentaje, se solicita el reintegro de 24 euros, un total de 100,72 euros.

La parte reclamada alega que se ha revisado el nivel de cobertura para verificar el estado de la red y los nodos que dan servicio al cliente. Tras el análisis realizado en la estación que da servicio a la línea ##### en fecha 13/08/2021, en calidad de servicio, se procedió a eliminar el compromiso de permanencia que finaliza el 02/09/2021. Asimismo, han comprobado la facturación del cliente no observando anomalía alguna en la misma, siendo utilizados los servicios ofrecidos por ##### de manera correcta, tanto en el servicio de voz como de datos, como se puede comprobar en las facturas generadas. Para finalizar, les recordamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca #####. Por otro lado, con relación a la factura de 01/10/21 (objeto de **reclamación**) emitida por importe de 24€ con impuestos, la misma es correcta, se ha generado con el prorrateo de la cuota de la tarifa contratada Go Top y del consumo efectuado hasta la baja por portabilidad de la línea el 17/09/21.

La parte reclamante manifiesta que

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Comunidad de Madrid

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo **la empresa reclamada justificado el cobro** de la factura de 01/10/21, emitida por **un importe de 24€** con impuestos, manifestando que se ha generado con el prorrateo de la cuota de la tarifa contratada Go Top y del consumo efectuado hasta la baja por portabilidad de la línea el 17/09/21 y, pudiendo el reclamante cambiarse de operadora sin penalización, habiendo sido eliminado el compromiso de permanencia, constando la utilización de los servicios de voz y datos en las facturas aportadas, **no procede acordar reembolso alguno**.

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.