

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11562.0.2021

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

VOCALES:####, en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representación de ARBITEL 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: Se contrata con la mercantil el servicio de telefonía fija e internet para el número ####. Se solicita un cambio

de tarifa en el servicio en el mes de julio del presente año. Debido a dichos cambios se produjo un corte del suministro, según atención al cliente por equipos y se envían unos nuevos el 13 de julio que no funcionan. El 4 de agosto se sigue sin solventar la interrupción del servicio. 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 por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: 1º Den respuesta a la reclamación. 2º Indemnización 3º Modificar el servicio de atención al cliente por uno de calidad. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que Sobre este tema, les informo que, hemos revisado este expediente y nos reiteramos en la resolución tomada a raíz del mismo el pasado 9 de noviembre con número de referencia ####. Dicha resolución, fue favorable para el Sr. ####, reintegrando los importes correspondientes a la compensación por interrupción del servicio que se establece en el art 15 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, publicado en el B.O.E. num. 131 de 30-5-09 por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. Adjuntamos la factura de reintegro emitida el ####.

Por otra parte, lamentamos muy sinceramente la falta de información y el trato de que ha sido objeto por parte de nuestra Línea de Atención y tenga la seguridad de que se han tomado las medidas necesarias para que no vuelva a producirse una situación como la descrita.

Por otra parte, lamentamos muy sinceramente la falta de información y el trato de que ha sido objeto por parte de nuestra Línea de Atención y tenga la seguridad de que se han tomado las medidas necesarias para que no vuelva a producirse una situación como la descrita.



Comunidad de Madrid

n

Le agradecemos que se pusiera en contacto con nosotros, por cuanto iniciativas como la suya nos ayudan a detectar errores y a aplicar las acciones correctoras oportunas, así como mejorar nuestros servicios y, de este modo, avanzar en nuestro objetivo primordial: ofrecer la mejor calidad de atención a nuestros clientes. Rogamos transmitan al Sr. ##### el buen fin de las gestiones requeridas, agradeciéndole su

confianza en #####, donde seguimos trabajando para poder ofrecerle los mejores servicios en calidad y atención. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al

expediente, se puede constatar que la mercantil refiere que ha indemnizado con la cantidad de 47,78 € por los días sin servicio, por lo que este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR

PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a la cuantía que le ha abonado la mercantil.

Así mismo, con respecto a las pretensiones del reclamante de la indemnización, NO SE ENTRA A CONOCER, al carecer de elementos de juicio y quede expedita la vía judicial. Y con respecto al servicio de atención al cliente por uno de calidad, NO SE ENTRA A

CONOCER, ya que este Colegio Arbitral no es competente para resolver sobre dicha cuestión.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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

Previa 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.

ARBCRS32



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.

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

ARBCRS32