

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 12141.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:D? #####, en representacion de la Asociaci6n UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.#####, en representacion de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.2€ Inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaci6n que puede resumirse en: Se producen, desde el inicio del contrato, fallos continuos en el fiio que hace que no entren las llamadas e igual en_el telefono movil e internet. Después de varias incidencias, reclamaciones y llamadas semanales sigue sin estar solucionado. #####te todo este tiempo se sigue cobrando la factura integra, indicandonos que solo cuando se arregie se determinaria el abono. Todo esto ha provocado diversos perjuicios profesionales y personales.El Coiegio Arbitral entra en el estudio de lias actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente. 2.- Dar audiencia a jas partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que consta en el expediente y solicita. "Recibir el servicio fijo y movil contratado, y la correspondiente compensacion por pérdida de servicio'.En su escrito de fecha 25 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior y ahade: "como reclamacion economica es una cantidad mayor de los 5,56 € aportados por la compania ##### para todos los meses de contrato"La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamaci6n manifestando: "Queremos confirmarle que ##### trabaja dia a dia para mejorar tanto la calidad de los servicios que les ofrecemos a nuestros clientes, como la calidad de red que prestamos. En este sentido, queremos comunicarle que tenemos establecidos planes encaminados a cubrir la practica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que debido a la orografia del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que ##### desea ofrecer a sus clientes.Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a nuestra voluntad, esta

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que consta en el expediente y solicita. "Recibir el servicio fijo y movil contratado, y la correspondiente compensacion por pérdida de servicio'.En su escrito de fecha 25 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior y ahade: "como reclamacion economica es una cantidad mayor de los 5,56 € aportados por la compania ##### para todos los meses de contrato"La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamaci6n manifestando: "Queremos confirmarle que ##### trabaja dia a dia para mejorar tanto la calidad de los servicios que les ofrecemos a nuestros clientes, como la calidad de red que prestamos. En este sentido, queremos comunicarle que tenemos establecidos planes encaminados a cubrir la practica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que debido a la orografia del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que ##### desea ofrecer a sus clientes.Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a nuestra voluntad, esta

Comunidad de Madrid

cobertura, en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, pero de ninguna forma de modo generalizado y constante. Es por ello que en cumplimiento de la legislación de aplicación, esta parte siempre procede al

abono automático de las cantidades correspondientes con motivo de una interrupción temporal del servicio de telecomunicaciones, por lo que ha sido realizado con fecha 21 de diciembre de 2021 el abono correspondiente por importe de 5,56 €. Escrito 17 de Junio de 2022 se ratifica en lo anterior.

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 que a pesar de que la mercantil está intentado poner los medios necesarios para el óptimo servicio, este no resulta satisfactorio según el reclamante, por lo que se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y se puede marchar de la compañía, si así lo considera, sin gasto alguno de penalización por el cambio, salvo si tiene algún dispositivo que tenga contratado con la mercantil. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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. 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.



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.