



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08491.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Televisión:

En Madrid, a 31 de marzo de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: En febrero se contrata Internet, teléfono fijo, móvil y TV. La TV tiene constantes problemas. Varios técnicos revisan la instalación, pero sigue sin arreglarse a pesar de cambiar Router y decodificación.

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 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 sean devueltos 24,90 € más IVA.
- 2º pongan correcta mi dirección en su base de datos.
- 3º Me instalen fibra óptica real.

En su escrito de 24 de octubre de 2022 refiere: "El 21 de octubre de 2022 he recibido el Doc. N° [REDACTED] donde se me envía la contestación efectuada por la empresa reclamada en el trámite de mediación del procedimiento arbitral. En dicha contestación la empresa [REDACTED] RECHAZA mi reclamación del importe indebidamente cobrado de 24,90€ más IVA (30,12€) en concepto de Desplazamiento Técnico. Del resto de mis reclamaciones ni se molestan en contestar. Dado que yo contraté y estoy pagando Fibra Óptica, pero a mi casa no llega un cable de fibra óptica, sino un Cable Coaxial que hace que en algunos momentos"

En su escrito de 7 de febrero de 2023 refiere: "He leído las últimas alegaciones aportadas por la empresa reclamada. Y les informo que estoy conforme con las mismas. Por lo tanto, no será necesario la Audiencia escrita. He recibido la notificación tanto por carta certificada como por este correo electrónico. Contesto siguiendo las instrucciones del email. Les ruego me confirmen que este proceso les sirve también para la carta certificada."

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta:” En primer lugar, queremos informarle que hemos revisado con detalle cada uno de los puntos que nos indican y damos contestación a cada uno de ellos de la forma siguiente:

Con respecto a la modificación de la dirección, les informamos que ciertamente, la dirección que nos figura en nuestros sistemas no coincide del todo con la dirección que aparece en la facturación. Hemos solicitado la modificación para que figure el identificador correcto de la dirección de D. [REDACTED].

En relación a la solicitud de cambio a fibra óptica real como nos indican, les informamos que lo que ha contratado D. [REDACTED] es una fibra de 300 MB con tecnología HFC. Sí les informamos que D. [REDACTED] puede aumentar esta cobertura en cualquier momento hasta 1GB de velocidad de navegación.

A su vez, nos reclaman el cargo emitido en la factura de fecha de julio de 2022 correspondiente a desplazamiento técnico, así como el abono de determinadas cuotas al no haber tenido servicio varios días desde el mes de marzo a septiembre de 2022. Con todo lo anterior, les informamos que se han realizado dos abonos, uno de importe de 30,12 € impuestos indirectos incluido referente al desplazamiento técnico y otro de 20,70€, impuestos indirectos incluidos a modo de indemnización por los días sin servicio de fibra y tv. Ambos abonos serán ingresados en la cuenta bancaria de D. [REDACTED] en los próximos días

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto el escrito del reclamante de fecha 7 de febrero de 2023, en el que manifiesta estar conforme con las últimas alegaciones de la empresa reclamada. Dichas manifestaciones se recogen en este LAUDO CONCILIATORIO.

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



Comunidad de Madrid

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.

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