



LAUDO ARBITRAL

(TELFONÍA FIJA E INTERNET)

N/R.: 01836/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^aXXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 lo siguiente: la reclamación está referida al plazo en el que el servicio técnico realizó las pertinentes reparaciones para el restablecimiento del servicio, el cual superó las 48 horas, que a su vez, es el período máximo al que se compromete la empresa para realizar el restablecimiento del servicio. Por ello, solicita la invalidez de la penalización, ya que XXX ha incumplido uno de los principales compromisos con el cliente. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 8 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la revisión del cargo por baja anticipada de la líneaXXX, tras cursar la baja de la misma por incidencia técnica, se activa el ADSL, máxima velocidad + llamadas con línea en fecha 13.06.13, siendo tramitada la baja en fecha 09.03.2015, a petición del cliente. Con fecha 13.02.2015 se recibió llamada por parte del cliente, en el servicio de Atención al Cliente, notificando la lentitud en el servicio citado. Esta incidencia fue trasladada al servicio técnico, para que efectuara las gestiones oportunas destinadas a restablecer el servicio. El producto contratado tiene una velocidad de hasta 20 Mb, dependiendo dicha velocidad de factores externos, como la calidad del bucle de abonado, el equipo informático, la calidad de la línea, la distancia a la central, etc., no pudiendo garantizar la totalidad de la velocidad contratada. Se ha revisado la facturación, siendo correcta. El importe pendiente de pago es de 180,34 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 27.03.2015, por cuya cantidad se solicita reconvención. Se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

de solvencia económica, en el que pudieran haber sido

incluidos a petición de la compañía. La reclamante presenta escrito de fecha 29 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que, debido al incumplimiento por parte de la empresa reclamada, en el cual se comprometen a no sobrepasar el límite de 48 horas de corte de suministro de línea, además de una serie de malas actuaciones, como la rotura de una baldosa en la instalación del servicio de fibra óptica, que nunca se llegó a instalar debido a la incompetencia de los técnicos, se vio obligada a rescindir el contrato con SAU. Por ello, solicita la anulación de la deuda.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que al detectarse una bajada en la velocidad del ADSL, reclamó, y días después se cortó la línea por más de 48 horas. Como compensación le ofrecieron el cambio a fibra óptica. El primer técnico la instaló bien, pero el segundo lo hizo mal, se fue un viernes a última hora, sin dejar instalado el servicio, no dejó enchufadas las clavijas, pero el problema fue que volvió a quedarse sin línea, por lo que llamó para darse de baja. Consecuentemente, al entender que se ha incumplido el contrato, solicita no pagar la deuda que se le reclama.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 22 de julio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 08.06.2015.

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: **estimar en su totalidad la pretensión de la reclamante**, por lo que, a la vista de que efectivamente se produjeron incidencias, en modo alguno imputables a ella, siendo lo cierto, a mayor abundamiento, que no fueron solucionadas por la reclamada, lo que condujo a la reclamante a solicitar la baja, que según alegaciones de la empresa reclamada se tramitó el 09.03.2015, cuando el servicio ADSL, máxima velocidad + llamadas con línea se activa en fecha 13.06.13, **procede anular el importe pendiente de pago de 180,34 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 27.03.2015, desestimando, consiguientemente la reconvención formulada**. En consecuencia, , no obstante haber indicado la reclamada en sus escritos de alegaciones, que *“se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía”*, de no haberse verificado esa exclusión, deberá de hacerse inmediatamente efectiva.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 09 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX