



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA E INTERNET

N/R.: 02205 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 06 de noviembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que desde que contrató con XXX no ha tenido servicio de internet, y tras varias visitas de los técnicos la incidencia no se ha resuelto. Solicita que se le devuelva la parte proporcional del servicio de internet y fijo de todo el tiempo ha pagado y no ha disfrutado, y la resolución del contrato sin penalización alguna.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 8 de julio de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la facturación emitida es correcta, y que no obstante se ha eliminado el compromiso de permanencia asociado a la línea fija. Puestos en contacto con la titular reitera que la avería persiste y que desea mantener la línea activa, por lo que se ha reportado de nuevo la falta de servicio.

La reclamante contesta por escrito de fecha 22 de julio de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa incumple el contrato, y mientras ella sigue pagando. Además le están cobrando 20 ó 21 € de más mensualmente, y solicita que le envíen las facturas que dejó de recibir, y lleva un año sin disfrutar del servicio de línea fija e internet. Solicita que le devuelvan todo lo que ha pagado de más, las facturas detalladas, y pagar los dos teléfonos que debe e irse de la compañía.

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 comparece aporta escrito en el que solicita que se anule el compromiso de permanencia, no pagar ninguna factura desde el 4 de septiembre de 2015, que le devuelvan el dinero cobrado de más, y el descuento del fijo y adsl que no ha podido disfrutar durante un año.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones de la reclamante al considerar la incidencia en la prestación del servicio de internet que no se ha solucionado, y que en las facturas no constan conexiones de internet, pero sí consumo de voz. En consecuencia, la empresa anulará el compromiso de permanencia asociado al servicio de la línea fija y

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

de las líneas móviles que se contraron en conjunto, y le abonará la cantidad de **80 €(iva incluido)** por los meses en los que no se prestó el servicio de internet.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de devolución del importe cobrado de más sobre la tarifa ofertada, de acuerdo con el artículo 48 del R.D. 231/2009, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, por falta de elementos de juicio, al no constar las facturas de las líneas móviles y desconocer este órgano arbitral el detalle de los cargos facturados, quedando expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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 20 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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX