

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA FIJA E INTERNET)

N/R.: 00677/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO:** XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM- UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: el 17.04.2014 hizo la solicitud del servicio de ADSL y telefonía fija de XXX y desde el primer momento le dio problemas, ya que se le caía constantemente el internet. Llegó a llamar y no le dieron solución alguna, cambió de clave, cambió de canal, lo reseteaba constantemente y nada. Pidió el cambio de router y le dijeron que no y si enviaban un técnico, le cobrarían de 60 a 80 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 9 de marzo de 2015, en el que, en síntesis, alega que en relación a la solicitud de revisión de la facturación emitida por la línea XXX, en relación a las incidencias técnicas, confirman que el servicio se activó con fecha (indican el número de teléfono), sin que se tenga constancia de notificaciones por parte del cliente, ante la falta de servicio en el producto contratado para la línea indicada. Desde la fecha de activación del servicio, el Sr. XXX ha podido hacer uso del mismo, tal y como puede verificarse en el consumo que consta en las facturas que aportan. La facturación emitida es correcta, manteniendo un importe pendiente de 87,44 € (impuestos incluidos) del cual, 32,22 € corresponden a la factura de 01.08.2014, relativa a la cuota y el consumo de junio de 2014, 38,84 €, a la factura de 01.09.2014, relativa a la cuota y consumo de julio de 2014, y el resto, 16,59 €, a la factura de 01.10.2014, relativa a la cuota y consumo de septiembre de 2014, que constan pendientes de pago. 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

incluidos a petición de la compañía. Formula reconvencción por 87,44 € (impuestos incluidos). El reclamante presenta escrito de fecha 28 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que sigue sin estar de acuerdo con las facturas presentadas por XXX, ya que para esas fechas ya le habían cobrado el servicio del fijo y adsl.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 19 de mayo de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 9 de marzo de 2015, añadiendo que la fecha de activación del servicio es de 14.05.2014 y que con fecha 03.03.2015 se ha cursado la baja de la línea, por falta de pago en las facturas generadas.

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: no entrar a conocer las pretensiones del reclamante, habida cuenta que no concreta la finalidad de su reclamación, ni en el momento de formular su solicitud de arbitraje, ni posteriormente, a lo largo del procedimiento arbitral seguido a su instancia, no obstante, a pesar del requerimiento que a tal efecto consta unido al expediente, sin que siquiera haya aportado los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, de tal manera que el Colegio Arbitral ha comprobado la imposibilidad de proseguir las actuaciones, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48. 3. a) y c) del R.D., 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al reclamante le queda expedida la vía judicial. Tampoco procede entrar a conocer sobre la reconvencción formulada, al carecer igualmente este Colegio Arbitral, de los elementos de juicio imprescindibles, para pronunciarse al efecto, quedando expedita la vía judicial, del mismo modo que para el caso del reclamante.

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



## Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 03 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX