

## LAUDO ARBITRAL

INTERNET

N/R.: 00716 /2015

**RECLAMANTE:** Dª XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 22 de mayo 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 la empresa reclamada incumplió la información contractual interrumpiendo el servicio de ADSL durante 5 días desde que XXX instaló la fibra óptica. Intenta reclamar pero no puede puesto que al no estar finalizada la instalación el sistema no le acepta ni como fibra ni como ADSL, insiste y le dan un número de referencia, XXX. Finalmente el 9 de diciembre fue el técnico de XXX e instaló el módem funcionando de momento todo correctamente. Solicita que no le cobren los días que no ha tenido servicio con una compensación por el tiempo perdido y los problemas que le han causado, que le quiten la permanencia y que dejen de enviar publicidad falsa.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 10 de diciembre de realizó el cambio al producto Fibra 30Mb+línea+llamadas. En este sentido el cliente comunicó el 5 de diciembre la incidencia que fue resuelta el 7 de diciembre, y en calidad de servicio desde atención al cliente se realizó un abono de 5 euros sin impuestos.

El reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que es falso que le hayan abonado 5 €, adjunta las facturas desde diciembre para su comprobación y el número de incidencia XXX en el que le indican que no les consta el abono, ni lo tienen pendiente. La incidencia no se resolvió el 7 de diciembre como indican sino el 9 de diciembre cuando acudió el técnico de XXX, según consta en el correspondiente boletín de actuación. Solicita una compensación por los días sin servicio, por las llamadas al servicio de atención al cliente, por su pérdida de tiempo y la impotencia, que eliminen la permanencia, y que retiren la publicidad en la que indican que es un cambio de tarifa sin trastorno para el cliente porque es falsa.

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 no aporta escrito de alegaciones a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante 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 del reclamante debiendo abonarle XXX. la cantidad de cinco euros por los días en que no prestó el servicio. No procede eliminar el compromiso de permanencia puesto que la incidencia fue resuelta y no consta reclamación sobre la prestación actual del servicio.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones que versen sobre daños personales, quedando expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente 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.

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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX