

LAUDO ARBITRAL

3703 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 26 de Enero de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: contrato con XXX servicio TV+Telefono+Wiffi, y el técnico que lo instaló se dejó un cable sin encintar. Hizo reclamación, pero no vino ningún técnico mandado por XXX sino que el propio instalador, al que vió por la calle, se acercó (a su domicilio) y en 5 minutos lo arregló. Solicita: la devolución de 86,78 € cobrados en la factura de 01/10/15.

La empresa reclamada manifiesta que resulta acreditado que el cliente solicitó la intervención de su servicio técnico el 25/08/15. Según les conforma dicho servicio las pruebas de diagnosis realizadas hasta la PTR dieron resultado de parámetros eléctricos satisfactorios, concluyendo que la avería se encontraba en el tramo de red/equipos de responsabilidad del reclamante. El técnico actuante realizó un Boletín de Actuación Domiciliaria en el que se incluyó el concepto Visita con Diagnosis y entregando una copia del mismo al cliente, que rehusó firmar por no estar conforme con el importe relacionado.

Con fecha 24/11/15 el reclamante presenta escrito en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que la instalación del servicio era gratuita. El mismo técnico de XXX que la realizó subsanó el fallo el día 23/08/15. No hubo ninguna otra visita domiciliaria el día 26/08/15 como figura en el boletín de actuación domiciliaria que exhibe XXX; por lo que es incierto que se negara a firmar tal boletín.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX, quien manifiesta que **ofrece al reclamante la devolución de 86,78 €cobrados en la factura de 01/10/15. Dicha cantidad le será transferida a la cuenta bancaria de domiciliación de recibos.**

El Sr. XXX acepta el anterior ofrecimiento realizado por el representante de XXX.

ARBCRS21

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante el acuerdo alcanzado entre las partes, el Colegio Arbitral acuerda: Otorgar carácter **CONCILIATORIO** al presente Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 26 de Enero de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX