

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01260 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 23 de junio de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 8 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 de abril de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 27 de mayo de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el cobro de 75€, más IVA, por el desplazamiento de un técnico que acudió a su domicilio por los cortes padecidos en el suministro de internet fibra óptica, coste del que nadie le informó. Solicita su reintegro pues no sólo no fue avisado previamente del mismo, sino

que tras su actuación no se resolvió la avería pues se mantuvieron los cortes durante otras dos semanas.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el cargo por desplazamiento y diagnosis facturados es correcto pues responde a la solicitud del cliente y a la actuación llevada a cabo en su domicilio, según consta en el boletín de actuación, pues el fallo no fue debido a una avería en el servicio de ADSL.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su pretensión y manifestando que cuando contrató el servicio no le informaron del contrato de mantenimiento, y cuando acudió el técnico a casa le atendió su novia extranjera pero en ningún momento le advirtió del coste desplazamiento y actuación. Por otro lado, tras llamar para informar de la incidencia, como a distancia no se pudo resolver, acudió un técnico a su domicilio, quién estuvo escasos minutos y, en todo caso, tampoco resolvió el problema pues los cortes continuaron, aunque parece que en la actualidad ya se ha solucionado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo informado previamente la operadora del coste de desplazamiento y no habiéndose resuelto completamente el problema tras la visita del mismo pues los cortes de internet persistían; se acuerda que la empresa reclamada reintegre al reclamante la cantidad facturada el 16 de marzo de 2015 de 75€, más IVA, correspondiente al desplazamiento del técnico a domicilio.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 90,75€, impuestos incluidos, 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 se hubiere efectuado.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**