



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 002831/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 13 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a XXX en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL 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: desde el 9 de junio hasta el 2 de julio hay un incumplimiento de contrato por parte de XXX, por lo cual solicita la compensación económica contemplada en la normativa vigente, por incumplimiento de contrato y falta de servicio, siendo ésta, según le informan en la Junta de Arbitraje de Consumo de XXX, del 30€ de la facturación mensual por día del servicio correspondiente. Por ello, solicita una compensación de 660 €, según lo expuesto en el apartado anterior, y no la información que le remitió XXX el 14.07.2015, en la cual le informaban que habían recibido y gestionado correctamente su solicitud de compensación en la factura que aporta. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 12 de junio de 2015 recibieron notificación por el titular, ante el Servicio de Atención al Cliente, de falta de servicio. Esta incidencia fue trasladada al servicio técnico, para que efectuara las gestiones destinadas a restablecer el servicio, siendo resuelta el 2 de julio de 2015, tras una reparación en la central telefónica. De acuerdo con el art. 15 del RD 89/2009, de 22 de mayo, se ha procedido a realizar una compensación por importe de 84,70 € (impuestos incluidos), tras calcular cinco veces la cuota mensual de abono, igualmente, tras comprobar la incidencia sufrida en el servicio de internet entre el 12 de junio y el 2 de julio de 2015, se ha procedido a realizar una compensación por importe de 8,47 € (impuestos incluidos), lo que totaliza 93,17 €. El reclamante presenta escrito de fecha 19 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con lo expresado por el Servicio al Cliente de XXX, por lo que solicita la compensación del

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

30% de 90,58 € de la factura mensual por cada uno de los 24 días sin servicio, siendo un total de 652,29 €, por los hechos que se relatan en este escrito.

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, si bien, con anterioridad preste escrito de fecha 9 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la compensación que solicita es la media del mes en el que se encontró sin servicio, así como el de las tres anteriores, siendo éste el importe de 88,24 € de media, pidiendo el 30% de dicha facturación por día sin servicio, lo que totaliza 635,28 €, o por 21 días que sería un importe de 555,87 €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 7 de octubre de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 21.08.2015.

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: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, al comprobar que ha sido aplicado correctamente por la reclamada, el derecho a indemnización por la interrupción del servicio telefónico disponible al público, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 15 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento sobre Condiciones para la Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la protección de los Usuarios, tanto de la línea 918 025 605, como del servicio de acceso a internet, entre el 12 de junio y 2 de julio de 2015, **procede que la compensación se fije en la cantidad total de 93,17 € (impuestos incluidos)**, que se desglosa en 84,70 € (impuestos incluidos), correspondiente a la compensación por la interrupción del servicio de la línea fija, así como en 8,47 € (impuestos incluidos), en cuanto a la compensación por la interrupción del servicio de acceso a internet.

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.

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.

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, 13 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX