



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

04364/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

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

PRESIDENTE:

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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:

El día 7 de octubre de 2016 se encuentra sin servicio (internet, fijo y fibra óptica) asociado a la línea XXX. Acudió un técnico pero no lo han solucionado, incumpliendo las condiciones pactadas. Solicita se proceda a realizar las actuaciones necesarias tendentes al restablecimiento del servicio de televisión, que se le indemnice por los daños y perjuicios derivados de la no prestación de servicio (aplicando cinco veces la media del consumo de los tres últimos meses, reduciendo el importe a pagar por los días que no se ha tenido el servicio operativo y reembolsando los importes abonados indebidamente).

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 8 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el cambio de tecnología al servicio de fibra se produjo con fecha 24 de septiembre de 2015, en octubre recibieron notificación de falta de servicio y se resolvió el día 11 de ese mes. Han contactado telefónicamente con el cliente y han traslado la incidencia de nuevo al servicio técnico.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta, entre otras, que el servicio no funciona correctamente desde ARBCRS32



Comunidad de Madrid

el mes de octubre de 2015, y, al día de la fecha, sigue igual, como demuestran las incidencias notificadas a la compañía, siendo la última de fecha 14 de febrero de 2016. Solicita se le solucione la falta de servicio, se le cambie el router por uno que funcione correctamente, se le reintegre la cuota abonada por Adsl (25 euros) de los 5 meses, multiplicada por 5 tal y como se establece legalmente.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia, aunque presenta nuevo escrito, incluido en expediente y leído ante el reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones y en el que manifiesta, entre otras, que en enero contactaron con el cliente y se trasladó al servicio técnico la incidencia, quedando resuelta tras la instalación en el domicilio.

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** la pretensión del reclamante toda vez que el servicio contratado no se está prestando con normalidad, a tenor de las incidencias presentadas y de la manifestación, en este sentido, efectuada por la reclamada, en sus alegaciones, en las que reconoce la falta de servicio, en unos momentos determinados. Por ello, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de SESENTA EUROS (60 euros), impuestos incluidos**, por las incidencias producidas, y **atenderá, en tiempo y forma, las incidencias**, que el reclamante dice tener, **revisando la instalación y el funcionamiento del router**, que deberá ser cambiado, si procede, para que el servicio contratado se preste correctamente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de febrero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX