

LAUDO ARBITRAL

2976 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 16 de Noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, 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: facturación de un servicio no solicitado y servicio defectuoso que no ha sido solucionado. Llamó a averías (XXX) y se personó en su domicilio un técnico, sin que le informaran que el coste de la avería fueran 75 €. El técnico solo estuvo 15 minutos, sin solucionar la lentitud puesto que los 10 Mb contratados no se alcanzan. Solicita: la devolución de 75 € abonados.

La empresa reclamada manifiesta que revisado el historial de averías de la línea XXX queda acreditado que la cliente solicitó la intervención de su Servicio Técnico el 12/03/2015. Según confirma dicho servicio, las pruebas de diagnosis en el Punto de Terminación de Red fue satisfactoria, concluyendo que la avería se encontraba en la el tramo red/equipos de responsabilidad de la reclamante. Se informó a la cliente que cualquier intervención conllevaba cargos por desplazamiento, mano de obra y materiales. Del Boletín de Actuación Domiciliaria se dio copia a la Sra. XXX y esta rehusó firmar por no estar conforme con el importe.. Respecto a la velocidad del Adsl, desde el 23/07/15 consta internet 20 Mb. La velocidad dependerá en cada momento del tráfico en internet, y de otros factores asociados a la red; por lo que no puede garantizarse.

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, a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a la reclamación que obra en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por don Manuel J. López Manzano y se opone a la reclamación manifestando que el cargo fue reclamado en abril de 2015 y se desestimó porque el precio del servicio se informa telefónicamente en el XXX y en la actuación domiciliaria llevada a cabo, puesto que la Sra. XXX se rehusó firmar el boletín. Por atención comercial han anulado el cargo de 75 € reclamado, que será reintegrado a la reclamante en su cuenta bancaria.

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

Oída la manifestación del representante de XXX, realizada en el acto de la audiencia, anulando el cargo de 75 € reclamado, y su compromiso de reintegrar su importe en la cuenta bancaria de la Sra. XXX, y siendo esta coincidente con la pretensión de la reclamante, 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 16 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX