



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA

N/R.: 02429 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 25 de noviembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató el servicio de línea fija e internet y le dejaron incomunicado durante dos meses. Solicita el importe d de los dos meses que pagaba a su operador que suma un total de 60,26 euros.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el producto ADSL Máxima Velocidad+llamadas con línea de XXX se dio de alta el 25 de marzo de 2015 siendo dado de baja el 7 de mayo de 2015. El 30 de marzo se recibió comunicación notificando una incidencia en el servicio prestado siendo trasladada al servicio técnico, y el 7 de mayo se procedió a su cierre al confirmar el titular su intención de dar de baja el servicio y rechazar así actuación técnica. La facturación estuvo suspendida durante los días de interrupción del mismo, sin observarse anomalía alguna.

El reclamante contesta por escrito de fecha 24 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando la reclamación y manifiesta que cuando fue a recoger la tarjeta sim a la tienda no había llegado, y le informan que no hay ningún contrato a su nombre ni al de Dª XXX, nombre al que le obligaron a cambiar la titularidad de la línea. Desde el día 30 de marzo de 2015 le dejaron absoluta y totalmente incomunicado. Reclama numerosas veces por teléfono y en tiendas y no se soluciona la incidencia e incluso le amenazan con una penalización y perder el número de teléfono si se porta a otro operador. El 14 de abril recibió un cargo bancario por importe de 8,23 euros que devolvió. Solicita el abono de dos mensualidades que pagaba habitualmente a XXX (60,26 euros) y 85 euros de gastos de tarjeta prepago de móvil, y de internet en locutorios.

El Órgano 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 aporta escrito al que adjunta dos recibos pagados a XXX correspondientes a los meses en los que le dejaron sin línea de teléfono y sin ADSL, y fotocopia de la cuenta bancaria en la que fueron pagados los recibos, no pudiendo

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

aportar más documentos porque la otra línea que usó fue de prepago, y las comunicaciones de internet las realizó en locutorios en los que no le entregaron justificantes de pago.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar la incidencia en la prestación del servicio contratado que no fue resuelta, debiendo abonarle la empresa reclamada la cantidad de **40 €(iva incluido)**.

Se desestima la solicitud de abono de dos cuotas que abonaba a su anterior operador al no constar que se hubieran facturado en el periodo de la incidencia, y no constar acreditados los gastos en línea prepago y locutorios pro no prestar la empresa reclamada el servicio contratado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX