



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

04453/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 06 de abril de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditado 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 20 de abril de 2015 no tiene servicio de adsl e internet. La reclamada la ha indemnizado con importes inadecuados. Solicita modifiquen su servicio de adsl a fibra, utilizando la instalación que tenía, al mismo precio (seguía la oferta existente en la Web de la reclamada); abono de 33 euros por facturas emitidas y mal tarifadas y 200 euros como indemnización por daños y perjuicios (tuvo que utilizar un locutorio).

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 28 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que reclamación de indemnización por daños y perjuicios está excluida de su oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo; que en diciembre de 2014 se activó la tarifa XXX XXX sobre las líneas móviles XXX,XXX y el servicio de adsl máxima velocidad+llamadas con la línea fija XXX. Con fecha 20 de mayo de 2015 el titular notificó la falta de servicio en la línea y adsl; se procedió a la suspensión de la facturación emitida en dicha fecha, aplicándose en la factura de fecha 16 de junio de 2015 un descuento por indisponibilidad en el servicio de 5,80 euros, sin impuestos, y una devolución adicional de 12,50 euros, sin impuestos; en la factura de fecha 16 de julio de 2015, una devolución de 10 euros, sin impuestos. Que se ha vuelto a pasar nota de la incidencia al departamento correspondiente; el servicio de Fibra no se puede establecer sobre la línea fija por imposibilidad técnica y el cliente está al corriente de pago con la mercantil.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 17 de febrero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, muestra su disconformidad con lo alegado por la compañía y reitera su pretensión

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

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 sus alegaciones y **en parte de su pretensión**, que constan por escrito en el expediente y manifiesta, entre otras, que desde abril de 2015 al día de la fecha, tiene problemas con el adsl (fallo de conectividad), se cae la línea y deja de poder utilizar el servicio Web conferencia en las clases de Uned; desde agosto de 2015 la empresa no compensa por dichas incidencias. Entiende que este Colegio Arbitral no es competente para su pretensión inicial de indemnización por daños y perjuicios ni puede obligar a la compañía que instale el servicio de Fibra cuando ésta ya ha manifestado expresamente que no se puede establecer sobre la línea objeto de reclamación por lo que solicita se le reintegre la cantidad de 153 euros (33 euros, de las facturas de mayo, junio y julio de 2015; 120 euros por el adsl -falta de conectividad- desde agosto de 2015 a marzo de 2015 -15 euros/mes-) y poder portar a otra compañía, sin penalización alguna, por baja anticipada, si la incidencia no se soluciona.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia, aunque presenta escrito, incluido en expediente y leído ante el reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto queda acreditado que el servicio contratado no se presta con normalidad, por lo que habiendo compensado, en parte, **la reclamada** desde abril hasta julio de 2015, persistiendo la incidencia y no volviendo a compensar desde entonces, **deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y TRES EUROS (153 euros)**, impuestos incluidos, correspondiente al importe abonado por el Adsl desde abril de 2015 a marzo de 2016 **y no facturará cantidad alguna, por baja anticipada (incumplimiento de compromisos de permanencia)**, si el reclamante solicitara la portabilidad a otra compañía.

A su vez, **el reclamante podrá solicitar la portabilidad a otra compañía**, si así lo considera, **sin que la reclamada facture cantidad alguna por su baja anticipada**. Sí deberá hacerse cargo de los importes, que quedaran pendientes de abonar, por terminales adquiridos a plazos, cuotas y consumo realizado.

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**

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

**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.

Previa 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.

Madrid, 06 de abril de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX