

**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 03691 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX- XXX-XXX

En Madrid, a 12 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 que siendo titular de la línea fina+adsl y de cuatro líneas móviles, tres de ellas con compromiso de permanencia desde abril de 2015 por la adquisición de tres móviles, tiene continuas incidencias en la prestación del servicio de línea fija y adsl, que no han sido resueltas. Solicita que se restituya el servicio, romper la relación con XXX incluyendo la liberación de la permanencia de las tres líneas móviles, y una indemnización de 300 euros para cancelar su compromiso de permanencia, abono de los recibos desde junio de 2015 hasta la actualidad por el mal suministro de la línea fija+adsl y tener que usar las líneas móviles, y 1.050 euros por los trastornos ocasionados en el servicio de internet y llamadas dejadas de hacer.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones con fecha 11 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el titular contactó en varias ocasiones a partir del 7 de julio de 2015 con el servicio de atención al cliente, notificando cortes en el servicio de voz y adsl. Las incidencias fueron trasladadas al servicio técnico y el servicio fue restablecido los días 8 de junio, 14 de julio, 21 de julio, 30 de julio y 17 de agosto de 2015. Finalmente el 23 de octubre la incidencia fue solventada y confirmado con el cliente el correcto funcionamiento del servicio. En cuanto a la facturación generada de la línea fija es correcta, constando uso del servicio. En relación con las líneas móviles, la línea XXX no tiene compromiso de permanencia asociado. Las líneas XXX, XXX y XXX tienen un compromiso de permanencia de 24 meses desde el 23 de abril de 2015. En calidad de servicio se ha anulado el compromiso de permanencia de las líneas XXX y XXX.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que le ofrecieron el cambio a fibra en lugar de restituir el servicio, habiendo reclamado incidencias en la instalación de la fibra. Reitera sus pretensiones.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito alegando que es falso que confirmara que la incidencia estaba resuelta, que no han anulado el compromiso de permanencia de la línea XXX en la que realizó un cambio de tarifa y adquirió un terminal. Reitera sus pretensiones. Asimismo, comparece a la audiencia manifestando que la incidencia fue resuelta no por XXX, sino por la instalación el 27 de octubre de 2015 de la fibra óptica por XXX, y concreta sus pretensiones en la anulación del compromiso de permanencia de la línea XXX, y el abono de las facturas de la línea fija+adsl desde el 3 junio hasta el 29 de octubre de 2015, periodo en el que se produjo la incidencia. Aporta copia de las facturas de la línea fija del periodo reclamado.

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

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** las pretensiones del reclamante al considerar la incidencia en la prestación del servicio en la línea fija+adsl que no fue resuelta por la empresa reclamada, por lo que debe anular el compromiso de permanencia de la línea XXX, y reintegrar al reclamante la cantidad de **214,01 euros (iva incluido)** correspondiente a las cantidades facturadas en concepto de cuota de la línea fija+adsl durante el periodo en el que no fue resuelta la incidencia.

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 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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## 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 al principio.

Madrid, 12 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX