

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01071 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 1 de octubre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 18 de marzo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 26 de marzo de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 20 de agosto de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la instalación realizada, solicitando una indemnización de 1080€, el envío de la factura electrónica y que solucionen la intensidad del Wifi en su domicilio.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que no puede aceptar el arbitraje en cuanto a la indemnización solicitada por estar ello expresamente excluido del mismo. Por otro lado, en cuanto al equipo decodificador instalado, éste sólo se puede conectar a un televisor debiendo la cliente contratar el servicio XXXXXXXXXXXX si desea visionar el servicio XXXXXXXXXXXX en otros televisores. En cuanto a la cobertura del Wifi, el equipo módem suministrado dispone de una potencia suficiente para cubrir un domicilio estándar, siendo

responsabilidad de la cliente el tener una mayor cobertura en su vivienda, debiendo a tal fin, adquirir una antena, unos repetidores o llevar a cabo un cableado en la misma. Finalmente, las facturas electrónicas se remiten al correo electrónico facilitado.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en su pretensión y manifestando que después de todo el tiempo transcurrido la realidad es que no sabe qué ha pasado. Viviendo en un chalet pequeño de tres plantas el wifi sólo funciona en la planta donde está ubicado el router y la instalación del cable decodificador atravesando malamente un muro dejándolo desconchado. Estando conectado el decodificador de XXXXXXXXXX a un único televisor resulta que el primer partido que quiere ver no lo consigue. Solucionándose ello mes y medio más tarde, apagando y reiniciándose el equipo.

El caso es que desde septiembre de 2014 hasta diciembre padeció toda una serie de averías y deficiencias en el servicio, no logrando recibir respuesta alguna a todas sus reclamaciones. Tampoco logra ver las facturas y los importes que le cobran son de importes muy superiores al contratado. Actualmente el servicio funciona más o menos aunque el alcance del wifi sigue siendo deficiente. Solicita una compensación de 1080€ por los perjuicios personales y morales y se reparen los daños causados en la pared.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo recibido en condiciones la totalidad del servicio contratado durante tres meses, aproximadamente, pero habiéndole sido facturado en su totalidad; las empresa reclamada deberá reintegrar a la parte reclamante el servicio de TV facturado durante tres meses, es decir, 99€, IVA incluido.

No entrando a conocer de la pretensión formulada relativa a una indemnización o resarcimiento por el daño causado, tanto personalmente como en su vivienda, y por el tiempo perdido, ocasionados como consecuencia de la instalación del servicio, por ser materia expresamente excluida del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, no existiendo en consecuencia, formalizado Convenio Arbitral, quedando expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 99€ 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 se hubiere efectuado.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**