

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº : XXXX 00856 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 17 de junio de 2015, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, **Dª XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

Recibida con fecha 6 de marzo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de marzo de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 7 de mayo de 2015, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando 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 el incumplimiento de la oferta recibida por teléfono el "16/12/15" consistente en la contratación de la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX más Fibra óptica de 30GB, por una cuota mensual de 52,90€, IVA incluido, y 12 meses de compromiso de permanencia. Sin embargo, no se ha cumplido nada pues los importes facturados son superiores a lo ofertado, y la velocidad de internet es ahora más lenta que antes. Solicita que se cumpla lo ofertado y aceptado por su parte, todo lo cual quedó grabado por la operadora; o poder causar baja sin penalización. A tal fin, adjunta copia de dos boletines de actuación (ilegibles), de dos recibos bancarios, de la hoja de reclamación formulada y de la primera página de la factura emitida el 26/02/15.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea fija XXXXXXXXXXXXX fue dada de alta en la compañía el 25/06/13, y las líneas móviles XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX el 12/06/13, adquiriendo a plazos para cada una de ellas un terminal XXXXXXXXXXXX. Que el 18/12/14 se realiza el cambio de tarifa en las tres líneas a XXXXXXXXXXXXXXXX + Fibra 30 Mb y doce meses de compromiso de

permanencia, lo que acredita con la grabación de la contratación llevada a cabo. Que desde el 26/02/15 se unifican en una única factura todos los servicios contratados, siendo la facturación emitida correcta, adjuntando copia de la misma para su verificación.

Celebrándose la **audiencia escrita el 1 de junio de 2015**, las partes en conflicto fueron citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente para el conocimiento, respectivamente, de la otra parte.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, oída la grabación de la contratación aportada y revisada la totalidad de la facturación emitida incorporada al expediente, y si bien hasta el 26/02/15 no se unifican los servicios en una sola factura, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correcta pues se ajusta a las condiciones contractuales y a la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX + Fibra 30 Mb contratada para las tres líneas.

El importe facturado que excede de la cuantía de los 52,90€, IVA incluido, ofertados responde únicamente a la suma del consumo en llamadas realizadas no incluidas en la tarifa objeto de controversia y a las cuotas mensuales por la compra con precio aplazado de dos terminales realizada con anterioridad.

No entrando a conocer de la reclamación relativa a la velocidad de internet por no ser materia disponible entre las partes toda vez que la operadora no puede garantizar en todo momento la velocidad de 30 Mb ya que la misma depende de factores ajenos a ella como son el propio equipo del reclamante, el número de internautas conectados a la vez, la distancia del domicilio del reclamante a la central, etc ... circunstancias no imputables a la reclamada.

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.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL