

## LAUDO ARBITRAL

3103 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX, XXX Y XXX

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 31/0/2015 se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto.

Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: desde el 20/05/2015 XXX no le presta el servicio de internet en su casa. Ha reclamado el arreglo en numerosas ocasiones (aporta núm. de incidencias) sin solución positiva después de 95 días. Solicita: obtener la baja con XXX sin penalización.

La parte reclamada manifiesta que: con fecha 20/05/15 el titular contactó con XXX notificando falta de servicio en el producto Adsl 6 Mb+línea+llamadas. La incidencia fue trasladada a su servicio técnico. En calidad de servicio han procedido a eliminar el compromiso de permanencia asociado a la línea XXX Respecto a las líneas XXX y XXX el cliente contrato tarifa XXX y XXX, aceptando un compromiso de permanencia de 12 y 24 meses, respectivamente. Revisado el funcionamiento de estas líneas es correcto. Solicitan laudo desestimatorio.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante en lo relativo a la línea nº XXX, por cuanto XXX no justifica las razones que le impiden prestar el servicio de Adsl, ni aporta el resultado de las incidencias técnicas reclamadas por el funcionamiento del mismo. Ante tal incumplimiento, este Órgano Arbitral determina que el Sr. XXX puede dar de baja la precitada línea telefónica sin gasto ni penalización alguna.

**NO SE ENTRA A CONOCER** sobre extremos relacionados con las líneas nº XXX y XXX por cuanto no se aporta por la reclamada información completa acerca de su contratación, ni el reclamante concreta su pretensión sobre las mismas. Queda expedita la vía judicial y administrativa para, en su caso, presentar una nueva reclamación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

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.

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 04 de Diciembre de 2015  
ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX