

LAUDO ARBITRAL

3770 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 26 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 ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: el 29/05/15 contacta con el servicio de atención al cliente de XXX para contratar servicios de fibra óptica, ofertados por publicidad. Hasta el principios del mes de julio/15 y tras muchas reclamaciones, no se instaló el servicio. No tiene las condiciones del contrato ni información sobre el gasto mínimo de 30 € mensuales de la línea móvil. Según la publicidad la instalación de la fibra óptica es gratuita y la permanencia va ligada a un terminal, que no ha recibido. Ha portado a otro operador el 21/07/15. Solicita: No pagar el importe reclamado por XXX por entender que se trata de un incumplimiento de ellos; solicita además la grabación del contrato y el registro de las llamadas al 1004 desde el 29/05/15 reclamado la instalación.

La empresa reclamada manifiesta que según consta en sus archivos, el 29/05/15 se contrata la modalidad XXX ligado a las líneas XXX y XXX. Tal y como se especifica en las Condiciones Particulares del servicio XXX XXX y Línea Adicional, el cliente se compromete a mantener las líneas de alta por 12 meses. En el supuesto de que cause baja con anterioridad, vendrá obligado a asumir un compromiso de gasto mínimo de 30 €/mes en la línea móvil por el periodo que reste hasta los 12 meses y, si anula dicho compromiso de gasto, se aplicará una penalización de 190 €, prorrateada en función del tiempo de permanencia en el servicio. La línea XXX causó baja el 28/07/15 y la línea XXX el 24/07/15, facturándose el 01/09/15 una penalización de 160,93 €. Además del compromiso XXX el cliente adquiere el 25/05/15 un compromiso por terminal, con apoyo económico de 134 € y una permanencia de 18 meses. Al no haber stock de este terminal el compromiso finaliza sin penalización el 25/06/15, por desistimiento del cliente. Con fecha 03/07/15 se realiza instalación gratuita de fibra 300 Mb en el domicilio del cliente. El Sr. XXX tiene una deuda de 161,92 € por la factura de 01/09/15, que anexan.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que en mayo de 2015 contrata con XXX el servicio de fibra óptica más un terminal. Tardaron en instalárselo más de 20 días y el terminal ofertado estaba agostado en todas las tiendas XXX. Ante ello, decide darse de baja el 20/07/15. Concreta su pretensión en que se anule la deuda que le reclama XXX, ya que es dicha empresa quien incumplió el contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX quien reconoce que no suministraron al reclamante el terminal ofertado y por ello no aplican la permanencia. La contratación se produjo el 29/05/2015 y la baja el 24/07/2015. La fibra óptica la instalaron el 03/07/2015 y existe consumo en las facturas emitidas. Formulan reconvencción por la cantidad de 158,33 €

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 el incumplimiento contractual, por parte de XXX, tanto en la instalación de la fibra óptica como en la entrega del terminal, ofertados el 29/05/2015.

Por lo anterior, se determina la anulación de la facturación emitida por XXX, por la líneas nº XXX y XXX, desde la fecha de la contratación; **desestimándose la reconvención** formulada por dicha empresa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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

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.

Prevía 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 26 de Enero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX