



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

02371/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 02 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. 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 la disconformidad con la tarifa ofertada por comercial y la contratada. Con fecha 11 de febrero de 2015 contrata con XXX (promoción fibra óptica línea fija, internet, móvil y dos móviles más), bajo unas condiciones que les ofertó el comercial, que les atendió físicamente, y que no se ajustan a lo que contratado. Estuvieron 19 días sin línea fija ni internet por lo que consumieron los Mb contratados por tarifa en dos móviles. El ruter Wiffi de la compañía emitía la señal contratada sólo en la habitación de ubicación y no en el resto de la casa. Solicita que se cumplan los términos en los que se hizo el contrato en promoción, aplicándose, la cuota contratada de 77,90 euros mensuales (53,92 euros de internet, fijo y móvil, y 24 euros por los 2 móviles que están en el pack promoción -12 euros por cada uno-) desde el primer mes y durante el tiempo de permanencia de 24 meses, que fue lo indicado por el comercial, puesto que no les informó que la promoción cubría sólo 12 meses de los 24 de permanencia; que se recuperen los Mb gastados durante el corte de línea puesto que el comercial no había tramitado la portabilidad de su número fijo habiéndole asignado un número fijo nuevo y que se subsanen las deficiencias técnicas para recibir correctamente, mediante Wiffi, la señal contratada en toda la casa.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 15 de julio de 2015, que figura en expediente y del que se da traslado al reclamante, manifiesta, entre otras, que han procedido a la devolución de 18,59 euros, impuestos no incluidos, en la factura de agosto de 2015, en referencia al exceso de cuota emitido sobre dos de las líneas móviles, de la factura del 12 de marzo de 2015. Que no les constaba notificación de falta de servicio Wiffi y que, al contactar con el reclamante y confirmar dicha incidencia, han pasado nota de la misma al departamento correspondiente para su resolución.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 28 de julio de 2015, que figura en expediente y del que se da traslado a la parte reclamada, manifiesta que la empresa reclamada no determina nada sobre la duración de la promoción, por lo que solicita que, o bien la permanencia sea solamente de un año o que la cuota a pagar durante el segundo año sea igual al de la promoción contratada. Que, por los 19 días sin línea, o bien se recuperen los Gb utilizados en los móviles, o les sean descontados en proxima factura y que aun no había recibido el amplificador de señal que XXX le indicó recibiría en breve.

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, habiendo sido convocada en tiempo y forma, no comparece a la audiencia.

La parte reclamada, habiendo sido convocada en tiempo y forma, no comparece a la audiencia aunque presente escrito mediante el que se reitera en 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, al amparo del artículo 48.3 a) del Real Decreto 231/20118, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo **ACUERDA: NO ENTRAR A CONOCER** al carecer de elementos indispensables para el conocimiento del conflicto (acreditación documental de la promoción ofertada, copia de contratos de tarifas aplicadas) quedando expedita la vía judicial.

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 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 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 Díaz 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, 02 de octubre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX