

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03963 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 16 de febrero de 2016, 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 y Hacienda.

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

D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 11 de noviembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 16 de noviembre 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 su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 20 de enero de 2016, 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 falta de velocidad del servicio XXXXXXXX contratado en agosto de 2014 y la facturación de los videobridges Wifi instalados. Solicita la revisión de la facturación emitida durante el período con deficiente prestación y la devolución de las cantidades indebidamente cobradas por la menor velocidad suministrada (150€) y los dispositivos instalados en el domicilio (204,20€, más IVA).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que para conseguir la máxima velocidad ofertada (100Mb), la instalación y utilización de la fibra óptica ha de ser por cable. Si el cliente desea recibirlo vía wifi, existen equipos inalámbricos específicos (antenas, repetidores, cableados...) a disposición del cliente, siendo éste el responsable de su adquisición, así como de la ubicación del router y de las características físicas o estructurales

del domicilio. Que por lo tanto, la facturación emitida es correcta, respondiendo a los equipos suministrados e instalación realizada.

Celebrándose la **audiencia oral el 16 de febrero de 2016**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha formulado por escrito nuevas alegaciones, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante, comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que según un técnico de la operadora no recibía la velocidad contratada por la deficiente instalación. Para colmo estuvo antes hasta 16 días sin servicio alguno. Informada a través del citado técnico de los dos equipos necesarios para recibir mayor velocidad, resulta que no sólo se los cobran sino que le cobran tres, aunque cree que ya se lo han abonado con los 54,52€ ingresados.

Solicita la devolución de las cantidades pagadas de más por los megas que realmente no ha recibido y los dispositivos e instalación facturados.

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 constando en el expediente boletín de actuación alguno, ni presupuesto de los equipos e instalaciones llevadas a cabo, facturados sin embargo como Otros Conceptos en septiembre y octubre de 2015; la operadora deberá reintegrar a la reclamante los citados conceptos cuya suma asciende a 247,082€, IVA incluido, de cuya cantidad al día de la fecha ya se han reintegrado 54,52€, quedando pendiente la devolución de 192,56€, IVA incluido.

No procediendo reintegro alguno de los megas facturados pero no recibidos por cuanto no consta en el expediente al respecto información alguna (facturas del referido período y megas recibidos).

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 192,56€ 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**