

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02059 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 22 de enero de 2016, 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, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 9 de junio de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de junio 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 11 de agosto 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 la deficiente instalación realizada del servicio de telefonía, internet y TV pues quedó inconclusa. Solicita que acuda de nuevo el instalador, finalice correctamente la instalación del decodificador suministrado e instale otro adicional para el servicio multi-room.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 29/12/14 se realiza el alta de la línea XXXXXXXXXXXX con la modalidad XXXXXXXXXXXXXXXX. Que la instalación del mismo quedó finalizada el mismo día como consta en el Boletín de actuación firmado por la cliente. Que el servicio contratado amparaba la instalación de la línea, el servicio ADSL, la TV con Canal +, pero no el servicio XXXXXXXXXXXXXXXX que podrá en todo caso suscribirse.

Celebrándose la **audiencia escrita el 21 de septiembre de 2015**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado la reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se incorpora al presente, para el conocimiento de la parte reclamada.

Tras lo cual el Árbitro, el Árbitro acordó **suspender** la emisión del correspondiente Laudo **para trasladar a la empresa reclamada** copia de las últimas alegaciones realizadas por la reclamante denunciando que la firma que aparece en el Boletín de Actuación no es la suya y

que, al respecto, realizase las oportunas comprobaciones, informando a este órgano arbitral del resultado de las mismas.

En esta fecha, y a la vista de las manifestaciones realizadas por la parte reclamada y cuya copia se incorpora al presente, 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 **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo quedado la instalación del servicio contratado a gusto de la reclamante, la empresa reclamada deberá enviar a su domicilio al servicio técnico para que revise la instalación llevada a cabo, verifique el buen funcionamiento del equipamiento suministrado al amparo del contrato suscrito, y, en su caso, elabore un presupuesto para la instalación de las posibles mejoras del mismo (en red interior, multiroom, etc...).

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**