

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 01650/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXXX

En Madrid, a 03 de septiembre 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 lo siguiente: el 2 de marzo de 2015 contrató el servicio de XXX "contigo" (54 €/mes, fijo, móvil e internet), previa cancelación del contrato del teléfono móvil con XXX, que mantenía desde años atrás. Al día, siguiente, sobre las 11.30 horas, se presentó en su domicilio un técnico en nombre de Xxx que iba a instalar la acometida de la fibra óptica. Tras aguantar un buen tiempo su presencia, dejó una chapuza de instalación, no encontrando variación alguna en su ordenador respecto al supuesto aumento de velocidad. En la contratación del servicio, entraba un móvil Xxx de un precio de compra de 797,05 €, de cuya cantidad fueron cargados en su cuenta 59,00 €, como oferta especial de captación, con permanencia de 18 meses. Han sido múltiples las reclamaciones para que fuera un verdadero técnico de la empresa, pero la situación sigue igual. Por ello, solicita que el Servicio Técnico de Xxx-XXX proceda a la retirada de la fibra óptica de su domicilio, dejando en servicio el teléfono fijo, móvil e internet, dentro de las normas contratadas. Se deberán realizar todos los ajustes necesarios para que la instalación quede en las mismas condiciones que tenían anteriormente, con total adecuación y recuperación de mensajes del contestador, siguiendo vigente el contrato con XXX respecto al uso del teléfono móvil. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que la instalación de la fibra óptica en el domicilio del cliente se lleva a cabo el 03.03.15, en este sentido el reclamante presenta una copia del Boletín de Actuación Domiciliaria, firmado por él y dando su conformidad con la instalación realizada. No obstante, se ha abierto una orden de reinstalación de acometida de fibra interior para revisar nuevamente la instalación realizada en su domicilio, por lo que se deberá concertar una cita, advirtiendo que si vuelve al servicio por cobre, no podrá conservar su número. Asimismo, en algunos casos puede no ser posible la restauración del servicio por no estar comercialmente

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

disponible. El reclamante presenta escrito de fecha 22 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que expresa su agradecimiento a la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid por la atención prestada a su reclamación. Manifiesta su disconformidad en cuanto al escrito presentado por XXX: la consideración que figura en el boletín de actuación domiciliaria, carece de toda veracidad, pues nunca se presentó tal conformidad a la instalación; en cuanto a la orden de reinstalación, hasta el momento no se ha recibido ninguna llamada xxx, ninguna visita o asistencia técnicas; si la situación es la indicada ¿qué razones ha podido tener XXX para que, antes de hacer la contratación del Servicio XXX y ofrecer sus ventajas, realizar las comprobaciones necesarias en el domicilio del posible cliente, para evitar estas situaciones?. En definitiva, el problema no ha sido resuelto. Con posterioridad, vuelve a presente otro escrito, de fecha 27 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que el 22 de julio de 2015, la compañía Xxx desplazó a su domicilio a un empleado, para llevar a efecto la reinstalación y revisión de acometida interior de fibra óptica, que desde marzo ha venido reclamando. En menos de dos horas retiró la instalación originaria e hizo la reinstalación. Por tanto, habiendo sido satisfechas sus pretensiones y el problema ha sido resuelto, desiste de continuar con el procedimiento y quede sin efecto el señalamiento de la correspondiente audiencia del 3 de septiembre de 2015.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia.

El presidente del Colegio Arbitral procede a dar lectura del escrito presentado por el reclamante, de fecha 27 de julio de 2015, para conocimiento de todos los asistentes a la audiencia, mostrando su conformidad el representante de la empresa reclamada.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, a la vista de lo alegado en su escrito de fecha 27 de julio de 2015, en el sentido de que *"el 22 de julio de 2015, la compañía desplazó a su domicilio a un empleado, para llevar a efecto la reinstalación y revisión de acometida interior de fibra óptica, que desde marzo ha venido reclamando. En menos de dos horas retiró la instalación originaria e hizo la reinstalación. Por tanto, habiendo sido satisfechas sus pretensiones y el problema ha sido resuelto, desiste de continuar con el procedimiento y quede sin efecto el señalamiento de la correspondiente audiencia del 3 de septiembre de 2015"*, habida cuenta que se ha cumplido en su integridad el objeto que se perseguía con el arbitraje que fue instado mediante la correspondiente solicitud.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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, 03 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX