

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01275 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de julio de 2015, 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 1 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 de abril 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 **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 16 de junio de 2015, 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 facturación emitida que no se ajusta con la oferta contratada. Solicita copia de las grabaciones de las reclamaciones formuladas y el cumplimiento del 100% de la oferta recibida o una alternativa.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con fecha 22/05/14 se activó el servicio contratado asociado a las líneas XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX. Que revisada la facturación emitida, no ha detectado anomalía alguna siendo ésta

correcta y conforme a las ofertas contratadas, aplicándose el descuento del 30% ofertado en el servicio fijo, no constándole oferta alguna relativa a una Tablet.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la empresa reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado la reclamante comparece, reiterándose en sus manifestaciones y aclarando que le ofrecieron un fijo mas internet en su casa pero este último desde el principio no funcionaba bien pues se caía a menudo, incluso a pesar de cambiarle el router. Además le ofrecen un terminal fijo pero resultó que estaba usado conteniendo datos del dueño anterior y encima con 12 meses de permanencia, aunque parece que esta última se la han quitado. Decide contratar el servicio con otra compañía pero entonces le ofrecen unos descuentos suplementarios y una tablet a plazos pero sin pago inicial. Acepta la nueva oferta recibida, le cambian el router pero sigue sin tener un servicio de internet en condiciones y para colmo no le remiten la Tablet ofertada. Actualmente la situación sigue siendo la misma, motivo por el cual solicita la baja del servicio fijo sin penalización alguna y el reintegro de las cuotas abonadas por un servicio deficiente y no recibido.

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, si bien la reclamante no ha acreditado las incidencias que manifiesta haber padecido en el servicio de internet; escuchada la misma durante la Vista con respecto a los reiterados incumplimientos de la operadora ésta podrá darse de baja o portar el servicio fijo XXXXXXXXXXXX sin penalización alguna.

No procediendo la compensación económica solicitada al no constar acreditado perjuicio alguno, quedando expedita la vía judicial para la reclamación de los daños y perjuicios de carácter personal.

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.

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**