



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

03707/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 22 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditada 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:

En marzo de 2015 portó la línea fija, con un compromiso de permanencia de 12 meses. Aproximadamente un mes después informó a la compañía de una serie de incidencias en la prestación de los servicios : los dispositivos instalados impiden el normal funcionamiento de los aparatos telefónicos y del contestador; para que el teléfono funcionara correctamente era necesario que el router estuviera encendido las 24 horas, quedando cortada la línea en caso contrario. En ningún momento se le advirtió de todo esto. Solicita una explicación de la empresa sobre estos hechos y, ante la falta de información y prestación de servicio, se le anule la permanencia para poder desligarse de la compañía, sin penalización alguna.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 30 de octubre de 2015, incluído en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 24 de marzo de 2015 se activó el producto ADSL+línea directo+llamadas, con un compromiso de permanencia de 12 meses, tal y como consta en el contrato. El producto contratado se presta a través de la tecnología de XXX tal y como se indica en las Condiciones Generales de Contratación, que adjuntan. En dichas Condiciones figura expresamente: *"...presta los servicios XXX y los Servicios XXX por mediación de quipos que se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico.....". "...Asimismo los Clientes deben saber que los Serviciospueden resultar incompatibles, total o parcialmente, con los siguientes servicios instalados previamente en sus domicilios.....los terminales telefónicos instalados....."*

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 25 de noviembre de 2015, incluído en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Que nunca fue informado de que el producto, que contrató, se prestara a través de dicha tecnología ni de las incompatibilidades posibles, hasta el momento actual en las que se le remiten las Condiciones por primera vez. Los aparatos que le aportaron no puede utilizarlos por lo que los pone a disposición de la empresa. Solicita explicación de los hechos por parte de la reclamada y que se anule cualquier periodo de permanencia para poder desligarse de la empresa sin penalización ante la falta de información y prestación de dicho servicio.

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 comparece a la Audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y solicita que la reclamada deje sus instalaciones y servicios como los tenía antes de la activación del ADSL, efectuada en marzo de 2015, (volver a cobre, funcionamiento del contestador, 4 rosetas que tenía instaladas, que el router no tenga que estar conectado todo el día, etc.) y poder portar la línea sin penalización alguna.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera 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 **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto éste desconocía, y la reclamada no acredita que se le hubiere informado expresamente, que los servicios contratados se prestaran a través de la tecnología de XXX y que dicha tecnología conllevara una serie de incompatibilidades con los servicios que estuvieran ya instalados. Por ello, **el reclamante podrá realizar portabilidad de la línea reclamada sin que la empresa facture cantidad alguna por compromiso de permanencia.**

En lo que se refiere a la pretensión de que la reclamada deje sus instalaciones y servicios, en la situación anterior a la activación del ADSL, este Colegio Arbitral, **no entra a conocer**, al no tener elementos documentales para decidir, **quedando expedita la vía judicial** para formular reclamación.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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.

Madrid, 22 de enero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX