

LAUDO ARBITRAL

4189 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX, XXX y XXX

En Madrid, a 08 de Abril de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: el 21/05/15 contrata con XXX paquete XXX (Fibra Optica+línea fija+ 2 líneas móviles). Los terminales le son entregados el 27/05/15 pero pasan 42 días hasta que le instalan la Fibra Óptica y el teléfono fijo y este no tiene voz. Ante el incumplimiento de XXX decide pedir la baja. XXX le informa que tiene penalización. Solicita: la baja sin penalización.

La empresa reclamada manifiesta que las líneas XXX y XXX fueron activadas en XXX Ilimitado el 27/05/15 con compromiso de permanencia de 24 meses; siendo asociada la línea XXX al pack XXX, con permanencia de 12 meses el día 08/07/15; tal y como la cliente aceptó en la grabación, que aportan. Las facturas emitidas son correctas. La reclamante se encuentra al corriente de pago con su compañía. Solicitan: Laudo desestimatorio.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Concreta su pretensión en la resolución del contrato sin penalización.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se ratifica en las alegaciones presentadas.

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 de la reclamante por cuanto queda acreditado el incumplimiento parcial de XXX del contrato suscrito el 21/05/2015; consistente en la demora de la instalación del servicio de Fibra Óptica y línea fija.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina la anulación del compromiso de permanencia asociado al servicio de Fibra Óptica y línea fija; pudiendo la Sra. XXX desistir del contrato, si así lo desea, sin penalización ni cargo alguno afecto a dicho servicio.

Quedan exceptuados, los compromisos de permanencia asociados a la entrega de los terminales móviles, cuya penalización deberá asumir la reclamante en caso de resolución del contrato.

En cuanto a la cuota aplicada en facturas, es correcta a tenor de las condiciones establecidas en la grabación del contrato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 08 de Abril de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX