

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00455.6 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de septiembre de 2018, 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: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 22 de enero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de abril de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designa el **Colegio Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral 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 penalización que le reclaman tras tener que cambiarse de compañía por los problemas padecidos en la línea fija (ruido, interrupciones, tele-asistencia, etc..). Solicita no pagar penalización alguna.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 31/08/17 se activó el Pack de Internet Fibra 150 + línea asociado al [REDACTED] y cuatro líneas móviles. Que tras recibir el aviso de ruido y cortes, ha realizado las pruebas necesarias y remitido un nuevo router al domicilio del reclamante. Que como deferencia comercial ha procedido anular el compromiso de permanencia asociado a la línea fija.



Celebrándose la **audiencia oral el 18 de mayo de 2018**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna compareció a la Vista, habiendo formulado la reclamada por escrito nuevas alegaciones.

Tras lo cual, y teniendo en cuenta la documentación obrante en el expediente, con fecha 25 de mayo de 2018, el Colegio Arbitral acordó **suspender la emisión del correspondiente Laudo** para:

1º Requerir a la reclamada que incorpore al expediente copia de todas las facturas emitidas desde el 31/08/17 y justifique o acredite las cinco penalizaciones facturadas el 12/04/18.

2º Trasladar a la parte reclamante las alegaciones formuladas ahora por la operadora, para que a su vez, realice al respecto las manifestaciones pertinentes, concretando si está o no conforme con el contenido de las mismas.

3º Y prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral, por un período de noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para permitir que ambas partes respondan al presente y poder resolver en consecuencia el órgano arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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, revisada la oferta contratada y la facturación emitida, comprensiva toda ella de un consumo realizado desde todas las líneas (fija y móviles), y no habiendo acreditado el reclamante las incidencias padecidas en el servicio fijo; se acepta el ofrecimiento realizado por la operadora consistente en la anulación del compromiso de permanencia asociado a la línea fija [REDACTED] y en la anulación de 54,22€, importe correspondiente a parte de los cargos de penalización por los descuentos aplicados asociados a las líneas móviles facturado el 12/04/18, quedando pendiente de pago de la citada facturada 202,39€, importe correspondiente a la suma de tres penalizaciones por incumplimiento del compromiso de permanencia de doce meses suscrito asociado a las líneas [REDACTED]

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 202,39€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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
EL SECTOR EMPRESARIAL**