

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la oferta contratada el 11/07/18 y la facturación emitida. Solicita se rectifique el período de permanencia a 12 meses en lugar de 18, se aplique en la facturación emitida las condiciones contratadas (Pack [REDACTED] Fibra 300 Mb + móvil + fijo + TV con tres meses gratis y un terminal SAMSUNG J5 por 36€) y la baja definitiva en los servicios sin penalización alguna.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones, toda vez que no consta en el expediente haberle trasladado de la solicitud de arbitraje con anterioridad a la convocatoria de la presente audiencia, no habiendo podido contestar a la demanda, ni dar traslado de la misma a la otra parte; careciendo el expediente de la preceptiva contradicción.

Celebrándose la **audiencia oral el 28 de febrero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito sus alegaciones, cuya copia se entrega en este acto a la reclamante, manifestando que la cliente suscribió el 11/07/18 el servicio [REDACTED] Fibra 300 Mb asociado al [REDACTED] TV total (3 primeros meses gratis) y la línea móvil [REDACTED] todo por 34,51€/mes hasta el 11/10/18 y un compromiso de permanencia de 12 meses por el pack, y de 18 meses por el terminal financiado (36€/mes). Pero que no ha localizado oferta alguna para la línea [REDACTED] de la que en todo caso la reclamante no es titular.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que contrató por teléfono un pack, pero al recibir por escrito la oferta, era distinta, pues ella sólo tenía 12 meses de permanencia y no de 18, no incluía la activación de la línea de su pareja, de la que previamente llevó a cabo el cambio de titularidad, y un terminal financiado con la posibilidad de pagarlo de una sola vez. Solicita, a estas alturas, se ajuste el compromiso de permanencia de todo a 12 meses.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta contratada por teléfono y revisada la facturación emitida, se verifica la no aplicación de la misma en cuanto a la línea [REDACTED] y al compromiso de permanencia de 12 meses ofertado. Debiendo la empresa reclamada ajustar el compromiso de permanencia a doce meses, tanto para el pack contratado como por el terminal SAMSUNG J5 adquirido a plazos.

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**

