

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05179.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en la imposibilidad de la parte reclamante, tras darse de alta en febrero de 2021 en los servicios de telefonía fija, móvil e internet con la operadora reclamada, ####, de utilizar la red wifi para hacer llamadas a través de la aplicación whatsapp, circunstancia por la cual solicita la baja de los servicios contratados sin penalización alguna. 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 por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación, argumentando, lo siguiente: Por lo que respecta al funcionamiento de la aplicación whatsapp a través del servicio wifi: que el servicio Fibra ####, que proporciona el transporte de la información en el tramo entre el domicilio del cliente y la red de ####, están implicados otros protocolos de comunicaciones con sus respectivas limitaciones y configuraciones

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación, argumentando, lo siguiente: Por lo que respecta al funcionamiento de la aplicación whatsapp a través del servicio wifi: que el servicio Fibra ####, que proporciona el transporte de la información en el tramo entre el domicilio del cliente y la red de ####, están implicados otros protocolos de comunicaciones con sus respectivas limitaciones y configuraciones

Comunidad de Madrid

personalizables dependiendo del ordenador del cliente, del sistema operativo de dicho equipo, de la configuración de ambos, de las aplicaciones que utiliza, de las versiones de software de dicho sistema operativo y de las versiones de software de los programas que está utilizando para acceder a Internet (navegadores, programas de descarga de ficheros, software de streaming de video etc.). Independientemente de lo anterior, la reclamada alega además que posteriormente se han realizado las pruebas necesarias desde el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento del servicio fibra de #####, tras el reinicio del router.

En lo que concierne a la petición de baja de los servicios contratados por la reclamante sin penalización alguna, dado que su compromiso de permanencia vence el 18 de febrero de 2022, no se le emitiría cargo alguno si fuera su voluntad, pero hasta la fecha no se ha recibido solicitud alguna por parte de la reclamante en ese sentido. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD: Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el Colegio

Arbitral se pronuncia emitiendo LAUDO DESESTIMATORIO de la pretensión planteada por reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. 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 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. A



Comunidad de Madrid

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 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39