

LAUDO ARBITRAL

3864 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a 23 de Febrero 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACION DE VECINOS DE MADRID, 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 01/04/15 contrata con XXX XXX por 65 €/mes para las líneas XXX y XXX. Por causa de XXX no se instala la Tv ni la fibra óptica, pero le facturan según contrato. Sin solicitar cambio de contrato ni aviso previo, con fechas 03/08/15 y 01/09/15 XXX le cambia a tarifa XXX y XXX. Ha reclamado a través del XXX con fechas 14/09, 17/09, 23/09/15 y abre reclamación en la OMIC de XXX. XXX le ha devuelto 31,11 € el 7/10/15. Actualmente le factura 50,40 €/mes por la línea fija+internet y 37,84 € por la línea móvil, en la que no tiene servicio. Solicita: Cumplimiento del contrato de 01/04/15 con carácter retroactivo; refacturación y reembolso de las cantidades ya cobradas; que cese el acoso de llamadas por parte de empresas de recobro y política de compensación en próximas facturas.

La empresa reclamada manifiesta que se reiteran en el escrito presentado el 15/10/2015 ante la Omic del Ayuntamiento de XXX, al que informaban que el pedido del Sr. XXX de abril de 2015 se anula el 16/06/2015 por petición del reclamante. Aportan, asimismo, resolución a su reclamación de 18/09/15. Si el Sr .XXX desea contratar su servicio XXX Tv puede dirigirse al Servicio de Atención Personal XXX.

Con fecha 21/01/16 el reclamante presenta escrito en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Amplía su reclamación en la recuperación de la línea XXX y reclama 65 € x 6 meses.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que contrató con XXX el día 01/04/2015 y nunca le llegaron a instalar el servicio contratado de Tv ni la fibra óptica, pero le facturaban. Ha pagado varias facturas. Pidió la baja de Fibra el 03/08/2015. Ha recuperado el servicio de la línea móvil el 22/01/2016. Concreta su pretensión en que XXX cumpla el contrato de 01/04/2015; que le reintegren las cantidades pagadas, según justificante bancario que acompaña; que le indemnicen con el importe de 6 meses de cuota (65 €) y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que el Sr. XXX realizó desistimiento del contrato XXX con fecha 16/06/2015. Actualmente tiene contratado servicio de voz en la línea fija XXX y la línea móvil XXX+Internet. En todo momento se le ha prestado servicio y se le ha facturado como XXX la línea móvil desde el 01/04/15 al 01/12/15. Al no poder realizarse XXX, por el desistimiento del reclamante, se dio de baja este servicio el 18/07/2015. A partir de esta fecha se factura la línea móvil en tarifa XXX y la línea fija individual. En la línea XXX estuvo suspendido el servicio, por falta de pago, desde el 18/10/15 al 22/01/16, siendo rehabilitada desde esta fecha. El Sr. XXX no adeuda cantidad alguna a su representada.

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 en lo relativo al incumplimiento contractual de XXX, que no aplicó la tarifa XXX contratada en la línea XXX, desde el 01/04/2015 al 16/06/2015; por lo que, durante dicho periodo de tiempo, aun teniendo los servicios contratados, el Sr. XXX ha tenido que satisfacer cuotas en distintas tarifas para la línea fija+Adsl y la móvil, por un valor superior al contratado inicialmente (65 €); calculándose una diferencia mensual a su favor de 15 €.

Por lo anterior, XXX debe compensar al reclamante con la cantidad de treinta y siete Euros con cincuenta Cts.(37,50 €) por dicha diferencia económica en la aplicación de tarifas.

Por el Colegio Arbitral se declara resuelto el contrato de XXX suscrito entre las partes con fecha el 01/04/2015, debido tanto al precitado incumplimiento de XXX como al desistimiento del Sr. XXX, ratificado verbalmente en el acto de la audiencia.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

Se desestima la pretensión del reclamante, de reintegro del importe de las facturas abonadas a XXX, por cuanto corresponden al servicio prestado por dicha reclamada y al consumo realizado por el Sr. XXX en las líneas nº XXX y XXX.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante/a la empresa reclamada.

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 23 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX