

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00003 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 26 de marzo de 2015, 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: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 30 de diciembre de 2014 Solicitud de Arbitraje y dictada el 13 de enero de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 25 de febrero de 2015, 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 prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la facturación emitida que no se corresponde con el servicio contratado.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 06/08/14 la cliente contrató para las líneas XXXXXXXXX y XXXXXXXXX el servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con una cuota mensual de 54€, IVA incluido. Que la demora producida se debió a la falta de infraestructuras en el domicilio de la cliente, siendo compensada por ello con 113,63€. Al día de la fecha la reclamante mantiene pendientes de pago 201,38€, importe correspondiente a las facturas emitidas desde octubre de 2014 hasta enero de 2015, y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su pretensión y manifestando que en junio de 2014 decidió contratar el servicio XXXXXXX por 54€/mes especialmente al necesitar internet para los estudios de su hijo. Durante tres meses pasaron cantidad de técnicos por su casa hasta que por fin le instalaron el servicio. Sin embargo desde el principio le facturaron todos los servicios sin recibirlos. Tras reclamar reiteradamente por fin le abonan 64€, pero le siguen facturando cantidades elevadas por lo que decide devolver los recibos, quedándose inmediatamente sin servicio. Solicita se anule la deuda reclamada y la retirada de los ficheros de morosidad.

Por su lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quién reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas, manifiesta que han realizado dos abonos, uno de 64,01€ abonado en cuenta y otros de 49,62€ ajustando facturas. Que desde el 16 de enero de 2015 el servicio XXXXXXX está dado de baja por impago, arrojando una deuda al día de la fecha de 399,46€.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 facturación emitida se verifica que el mayor precio facturado al principio responde únicamente al servicio de internet generado desde la línea móvil, y no al servicio XXXXXXX que sólo se ha empezado a facturar como tal a partir de septiembre de 2014.

Ello no obstante, vistos los dos abonos realizados y los distintos importes facturados cada mes del servicio XXXXXXX contratado, lo que induce a confusión, generando la controversia del presente expediente; este Colegio Arbitral acuerda que del importe total adeudado de 399,46€ la reclamante pague únicamente la mitad, es decir, 199,73€, IVA incluido, y la empresa reclamada anule el resto.

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 199,73€ por la 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
DEL SECTOR EMPRESARIAL**