



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

04055/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 12 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª 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 la disconformidad con el servicio contratado. La reclamada le asignó, para la línea fija, un número que pertenecía otra compañía de manera que podía realizar llamadas pero no recibirlas. Solicita le asignen otro número y la compañía le indica que conlleva empezar de cero el tiempo de permanencia, no interesándole esta solución, así como el descuento, que le han ofrecido, del 30% , para los tres primeros meses, del nuevo contrato. Considera que han estado pagando por un servicio que no han tenido por lo que solicita se le reembolse el 30% de cada uno de los meses que han estado sin el servicio completo, que le sea aplicado hasta que les resuelvan el problema y que no le apliquen nueva permanencia.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 15 de diciembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, manifiesta, entre otras, que la línea fija consta activada desde el día 14 de septiembre de 2015, con el producto Adsl+línea Directo+llamadas, y 12 meses de compromiso de permanencia. Que en calidad de servicio han procedido a anular dicho compromiso y que no han detectado incidencia alguna en el consumo realizado.

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 23 de diciembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que la línea no funciona correctamente y que no entran las llamadas como se puede comprobar.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

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.
- 3.- Realización de llamadas al número reclamado.

La parte reclamante comparece a la Audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Solicita el reintegro de 54,75 euros, importe que corresponde a la aplicación del 30% de descuento en las facturas que ha recibido al día de la fecha (desde octubre de 2015 a enero de 2016, ambas inclusive); aplicación del 30% en todas las facturas que se le emitan hasta la reparación de la avería; reparación inmediata o asignación de nueva línea sin ningún compromiso de permanencia.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito, incluido en expediente, mediante el que reitera sus alegaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto queda acreditado que la línea, objeto de reclamación, al no poder recibir llamadas, no disfruta del servicio completo contratado. Por ello, **la reclamada deberá:**

- ✓ **Reintegrar al reclamante** la cantidad de CINCUENTA Y CUATRO EUROS CON SETENTA Y CINCO CÉNTIMOS (54,75), por el descuento del 30% a aplicar en las facturas emitidas desde octubre de 2015 a enero de 2016, ambas inclusive.
- ✓ **Seguir aplicando el descuento del 30%** en todas las facturas que se emitan desde febrero de 2016 hasta la fecha en la que la incidencia se solucione.
- ✓ **Asignar una nueva línea** que funcione correctamente y sin permanencia alguna.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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, 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.

Previo 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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.

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 el lugar y fecha señalados.

Madrid, 12 de febrero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX