

LAUDO ARBITRAL

3994 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 11 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: XXX le ofreció fibra óptica, contratando con ellos un pack de fijo+Adsl+2 líneas móviles por 59,90 €/mes. Después de tres meses tuvo que rescindir el contrato por incumplimiento de XXX en prestarle el servicio de fibra óptica. Le han aplicado por ello una tarifa más alta a los móviles y el fijo y Adsl lo ha pagado a XXX mucho más caro al haber portado los móviles. Solicita: Devolución del suplemento pagado (133,45 €) y que paren las amenazas de ingreso en lista de morosos.

La empresa reclamada manifiesta que las líneas XXX y XXX se activaron en XXX el 06/03/15 en las tarifas XXX y XXX respectivamente, y con una permanencia de 12 meses. La línea XXX se inició el alta el 03/03/15 con descuento XXX, cancelándose la misma el 17/03/15 por causas ajenas a XXX y no emitiéndose facturas por la misma. Revisada la facturación de las líneas móviles no se detecta incidencia alguna, aplicándose correctamente las tarifas contratadas. En cuanto al cargo por gestión de cobro de la factura de 12/05/15, es correcto conforme a lo establecido en la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales de Servicios XXX. Tras recibir solicitud del cliente, las líneas XXX y XXX fueron portadas a otra operadora el 25/05/15, sin cargo alguno. El importe pendiente de pago por parte del Sr. XXX asciende a 139,06 €, por impago de las facturas de 12/05/15 y 12/06/15. Solicitan Laudo desestimatorio y reconvención de la citada cantidad.

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 en tienda XXX el servicio fibra óptica, pack de fijo+Adsl+2 líneas móviles por 59,90 €/mes. Se hizo la portabilidad de las líneas móviles, pero no la de la línea fija+adsl; por lo que tuvo que hacer otra portabilidad a su antigua compañía. Le están reclamando empresas de recobro. Concreta su pretensión en que XXX anule la deuda que le reclama y que le abone la diferencia pagada en exceso a otra operadora, que cuantifica en 133,45 €, por no aplicarle la oferta contratada; así como la exclusión de sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones y reconvención formuladas.

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** las pretensiones del reclamante en cuanto queda acreditado que XXX incumplió parcialmente el contrato suscrito entre las partes con fecha 03/03/2015, al no prestar el servicio contratado de *Fibra 30 Mb+línea+llam.* para la línea nº XXX; sin que dicha reclamada justifique las causas de dicho incumplimiento.

Visto que existe consumo realizado por el reclamante en la facturación aportada, correspondiente a las líneas nº XXX y XXX.

En base a lo anterior, así como a efectos liquidatorios del contrato suscrito entre las partes el día 03/03/2015, el Colegio Arbitral determina:

- La anulación de la deuda reclamada por XXX, **desestimándose la reconvención** formulada por esta, de importe 139,06 €
- **La desestimación** de la pretensión de abono de 133,45 € por parte del reclamante.

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

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.

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.

Previa 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 11 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX