

LAUDO ARBITRAL

3931 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **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: activó el servicio roaming en su línea XXX ya que iba a desplazarse a Portugal. En el momento que llegó a dicho país le cortaron el servicio y no se lo volvieron a activar hasta su regreso; motivo por el cual interpuso la reclamación XXX. Desde XXX le dijeron que le compensarían; cosa que no han realizado. Posteriormente, el 22/08/15 verifíco si tenía activado el roaming para operar desde el extranjero, confirmándole XXX su activación. Cruzada la frontera con Portugal nuevamente le cortan el servicio, dejándole incomunicado hasta el 30/08/15, cuando ya se encontraba en territorio nacional. Ha reclamado a XXX sin resultado positivo y con mala atención en dicho servicio, que le tuvo en espera durante 65 minutos. Solicita: Rehagan su factura conforme al servicio realmente prestado y le indemnicen por los días que ha estado sin servicio e incomunicado en un país extranjero.

La empresa reclamada manifiesta que el Sr. XXX tiene contratada la tarifa XXX para el uso de servicios en el ámbito nacional, por lo que no se puede realizar ajuste en factura por un servicio adicional no disfrutado. No obstante, han comprobado que, por un fallo en sus sistemas, el reclamante no ha podido utilizar los servicios de roaming. Por ello, como gesto comercial, el Sr. XXX recibirá un descuento en factura de 9 €

El reclamante presenta escrito el 28/12/15 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Manifiesta que declina el gesto comercial de la compañía de abonarle 9 € toda vez que el trato como cliente ha sido el más absoluto desprecio a sus llamadas y escritos. Solicita: que XXX le abone el importe de la factura 29 € más 170 € por los daños y perjuicios ocasionados.

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 solicitó a XXX la activación del servicio *roaming* el día 22/08/15 y estuvo incomunicado hasta el 30/08/15. Concreta su pretensión en que XXX le abone el importe de la factura 29 € más 170 € por los daños y perjuicios ocasionados.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación manifestando que: La indemnización solicitada está excluida del ámbito de su Oferta de Adhesión a Arbitraje de consumo. Que en la factura de noviembre/15 se aplicó un descuento de 9 € por lo que desestiman la devolución de la cuota de la tarifa de 29 € correspondiente a la factura de agosto de 2015, ya que en la misma se incluyen consumos realizados en el ámbito nacional y de los que el cliente ha hecho uso.

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 cuanto queda acreditado que durante los días 22 al 30 de agosto de 2015 la línea nº XXX no tuvo activado servicio de comunicaciones, por causas que asume la propia empresa reclamada

Por ello, el Colegio Arbitral determina que XXX, independientemente del gesto comercial de abono de 9 € en factura de noviembre/15, debe abonar al reclamante la parte proporcional de la cuota de la Tarifa contratada, durante el precitado periodo; es decir, la cantidad de siete Euros con setenta y tres Cts.(7,73 €)

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la petición de resarcimiento de daños y perjuicios formulada por el reclamante, al constatarse que dicha materia figura excluida en la **Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo** presentada por XXX. Queda expedita la vía judicial sobre este único extremo.

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.

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 23 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX