

LAUDO ARBITRAL

3170 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 27 de Noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de UNION DE COOPERATIVAS DE 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: disconformidad con dos cargos de 80 € por el terminal móvil y 213,36 € por el Adsl. Ha portado a otra operadora el Adsl. Solicita: (no concreta)

La empresa reclamada manifiesta que el 14/07/15 se activa el producto XXX para las líneas XXX y XXX con un compromiso de permanencia en ambos servicios de 12 meses (adjuntan grabación). La línea XXX fue dada de baja por portabilidad el 26/12/14, originando un cargo por baja anticipada en factura de 21/02/2015. La línea XXX consta dada de baja por portabilidad el 11/03/2015 originando un cargo por baja anticipada en factura de 21/03/2015. Los importes pendientes de pago por parte del Sr. XXX asciende a 80 € por la línea móvil y a 213,36 € por la línea fija. Solicitan reconvención por las citadas cantidades.

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 cuando intentó cambiar a otra operadora, XXX le hizo una contraoferta, que aceptó. Posteriormente tuvo problemas con el terminal que le entregaron, que no era el ofertado y el Adsl nunca funcionó correctamente. A pesar del incumplimiento de XXX, pago todas las facturas desde julio/14 a diciembre/14; fecha en la que hizo portabilidad de las líneas. Tiene el router pendiente de devolver y acepta pagar el consumo real de sus facturas. Concreta su pretensión en que XXX anule las penalizaciones que pretende cobrarle y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reiteran 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 TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto, de la narración de los hechos reclamados, así como de las propias alegaciones de XXX, se colige que existió una deficiente prestación por parte de esta de los servicios de Adsl contratados.

Por ello, el Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones a cargo de las partes:

- La anulación por XXX de las penalizaciones reflejadas en las facturas de fecha 21/02/2015 y 21/03/2015, por importes de 80 € y 150 €, asociadas a la baja anticipada de la línea XXX y del servicio de Adsl, respectivamente.
- El pago por parte del Sr- XXX de la cantidad de **treinta y un Euros con ochenta y cinco Cts. (31,85 €)** correspondiente a la cuota de línea+ Adsl+IVA, reflejado en la factura de 21/03/2015, **en estimación parcial de la reconvencción formulada por XXX.**

Tras lo cual, quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX y XXX.

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 inmediata de dichos datos.

XXX podrá retirar del domicilio del reclamante los equipos suministrados en la contratación, dentro del periodo 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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental 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.

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 27 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX