

## **LAUDO ARBITRAL**

**0129/2015**

**RECLAMANTE:** XXX

**RECLAMADO:** XXX

**TELEFONIA**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO:** XXX

En Madrid, a 13 de Abril 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 ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: incumplimiento de contrato por parte de XXX, que le está cobrando un servicio del que no disfruta. Contrató teléfono fijo + internet y, desde el primer mes han sufrido cortes de servicio continuos (hasta 72 horas). Ha reclamado a XXX sin resultado positivo. Ha tenido de cambiar de compañía y le piden una penalización por permanencia en factura de octubre/14 de importe 80 €. Solicita: la anulación de la penalización.

La empresa reclamada manifiesta que las líneas XXX y XXX se activaron en la tarifa XXX con fechas 29/12/13 y 03/01/14 respectivamente con permanencias y sendos terminales en modalidad venta a plazos. A fecha 23/09/14 dichas líneas fueron portadas, generándose un solo cargo por baja anticipada de 80 € en factura octubre/14 y dos cargos por amortización de los terminales de 54,45 € en la factura de noviembre/14. No obstante, en calidad de servicio han realizado el ajuste del único cargo por baja anticipada en tarifa por importe de 80 €. El importe pendiente de pago por telefonía móvil por parte del Sr. XXX es de 188,76 € correspondiente a las facturas de 26/10/14 y 26/11/14. Respecto a la línea XXX fue dada de baja con cargo y portabilidad el 22/10/14. En calidad de servicio han realizado un ajuste por 181,50 € en la factura de 21/11/14 correspondiente al cargo por baja anticipada, quedando un importe pendiente de pago de 67,34 €. Solicitan laudo desestimatorio y reconvención por 188,76 € y 67,34 €.

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 contrato con XXX en diciembre de 2013 y desde el mes siguiente hasta septiembre/14 ha sufrido cortes injustificados en el servicio de voz e internet (aporta nota de las fechas). Ha reclamado en innumerables ocasiones al servicio de reclamaciones de XXX, sin que le solucionaran el tema. Por ello hizo portabilidad a otra operadora con fecha 22/10/2014. No obstante asume el pago de 188,76 €, por el consumo de las líneas móviles. Concreta su pretensión en que XXX anule la deuda de 67,34 € que le reclama por la línea fija, ya que no sabe a qué conceptos corresponde (no tiene factura).

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

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 lo relativo a la anulación de la deuda de 67,34 € por la que reconviene XXX, por cuanto esta no justifica ni acredita documentalmente la facturación a la que corresponde, y en la que fundamenta su reconvención. Por ello, el Colegio Arbitral determina su anulación.

**Se estima parcialmente la reconvención** formulada por XXX en la cantidad de **ciento ochenta y ocho Euros con setenta y seis Cts (188,76 €)**, correspondiente a las facturas de fecha 26/10/14 y 26/11/14. Dicho importe deberá ser abonado por el Sr. Canal y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes referidas a las líneas XXX, XXX y XXX.

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 13 de Abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX