



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA

N/R.: X 03619X/2015

**RECLAMANTE:** XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX- XXX

En Madrid, a 12 de enero 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 la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado 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 que habiendo hecho la portabilidad a XXX de la línea fija y la línea móvil, no se resuelve la incidencia por la falta de prestación del servicio de internet, por lo que solicita la baja al XXX, por fax y correo electrónico. Solicita que se anule la factura de 22 de septiembre de 2015 con dos penalizaciones y cargos por Pagos a Terceros-XXX ignorándose a qué se deben, la factura de 22 de agosto de 2015 por consumos abusivos y consumos de internet cuando ha sido imposible la conexión, entiende que facturan los intentos de conexión con páginas de internet aunque sean sin éxito, que se valore el perjuicio por no haber podido portar su número de línea fija a otro operador teniendo que haber dado de alta uno nuevo, y el haber estado una semana sin servicio.

Posteriormente, aporta escrito complementario manifestando que XXX le ha comunicado el abono en su cuenta de 242 euros, desconociendo a qué se debe. Reclama la cantidad de 88,41 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 6 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que las reclamaciones sobre Pagos a Terceros, están excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo. En cuanto a la reclamación por falta de servicio, comunica que se ha procedido a realizar un abono por la parte proporcional del periodo en que no pudo disfrutarlo, así como de los cargos de cancelación del contrato de compromiso. La suma de todos los importe asciende a 322,28 euros (impuestos incluidos). Tras cancelar el importe que se encontraba pendiente de pago, la diferencia será ingresada en la cuenta bancaria del reclamante.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 17 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no ha recibido los ingresos de 242 € y 47,92 €. Reitera sus pretensiones.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

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.- Dar lectura al escrito de alegaciones de la empresa.

La parte reclamante aporta escrito en el que manifiesta que no ha recibido ningún abono, y que acepta como solución del conflicto los 88,42 euros y un xxx que le ofrecieron, o los 322,28 euros. Asimismo comparece a la audiencia y declara que desde que contrató el servicio con XXX no funcionó, a la semana acudió un técnico y solucionó la incidencia en el servicio de voz, pero no atiende la incidencia del servicio de internet que nunca llegó a solucionarse, por lo que el 14 de agosto devolvió los aparatos en una tienda XXX, por lo que no procede penalización alguna. La factura de 148,41 está abonada, y el recibo de la de 292,37 euros fue devuelto por el banco. Solicita la devolución de 88,41 euros indebidamente cobrados de la factura de 22 de agosto de 2015 y que anulen la deuda que le reclaman.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se ha procedido a devolver 47,92 € del consumo de Pagos a Terceros, y desde XXX se trasladará la información al proveedor, quedando a disposición de éste la opción de tomar las medidas que considere necesarias. Se ha realizado también un abono de 32,36 € correspondiente a las cuotas sin consumo del servicio módem usb de las facturas del 22 de julio al 22 de septiembre. No corresponde abono del cargo Cancelación Contrato Compromiso de Permanencia por la baja de la línea fija, puesto que se ha verificado la cobertura en el código postal, se han entregado los equipos y consta consumo elevado en la línea. Desde el departamento de bajas se comunicó la penalización, que el reclamante aceptó. El reclamante adeuda 233,64 € (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de 22 de septiembre y 22 de octubre, tras aplicar los abonos, cuya reconvencción solicita.

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 al considerar que la incidencia en la prestación de uno de los servicios contratados no fue resuelta, habiendo acreditado el reclamante la devolución de los equipos. En consecuencia, del importe total de las facturas reclamadas se deduce la cantidad que corresponde al consumo de Pagos a Terceros, que le podrá ser reclamada al reclamante por el Proveedor, las cuotas del servicio módem USB, los cargos por cancelación contrato permanencia, y la mitad del importe de la cuota de la línea fija e internet al haber recibido el servicio de voz pero no de internet. Al haber abonado el reclamante la cantidad de 148,41 euros, resulta que **la empresa reclamada debe reintegrarle 46,33 euros (iva incluido), y anular la deuda pendiente de pago.**

Desestimar la reconvencción formulada por la empresa.

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 el día siguiente al de 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 o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



## Comunidad de Madrid

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.

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 al principio.

Madrid, 12 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX