

## LAUDO ARBITRAL

**1328 /2015**

**TELEFONIA**

**RECLAMANTE: XXX**

**RECLAMADO: XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX Y XXX**

En Madrid, a 9 de Junio 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 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: fallo en la señal de wifi (2 marcas en lugar de 5). Reclama a XXX y le comunican que no sabían cuando lo arreglarías y que podía irse a otra operadora sin permanencia, reconociendo su fallo. Solicita: el importe de 1.253,60 €, importe de los 18 recibos más la permanencia abonados.

La empresa reclamada manifiesta que analizados los hechos reclamados, y como garantía de calidad, debido a las incidencias reclamadas, se ha realizado un abono de 121 € en concepto de cargo aplicado en la factura de 15/01/14 por cancelación contrato de permanencia; abono que se ha utilizado para aminorar la deuda pendiente de la reclamante. No procede ninguna rectificación en las facturas emitidas para los servicios XXX y XXX, desactivados el 16/12/2013, ya que las mismas son correctas. El importe pendiente de pago por la Sra. XXX es de 5 €, importe por el que solicita expresa reconvención.

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 comunico a XXX las incidencias sobre el mal funcionamiento del wifi y le decían que la zona donde vivía tenía déficit de señal y no podían hacer nada. No se pudo dar de baja porque tenía contratada una permanencia. Ha pagado la factura de 15/01/2014 de importe 126 €, en la que figura la penalización por permanencia. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre los importes pagados desde la contratación más la penalización pagada, lo cual asciende a 1.253,60 €

ARBCRS21

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** la pretensión de la reclamante por cuanto, a la vista de los contratos y facturación aportados, correspondientes a las líneas XXX y XXX, así como en base a las alegaciones de la propia reclamada, que reconoce la existencia de incidencias por cobertura en la zona del domicilio de la Sra. XXX, el Colegio Arbitral aprecia que el volumen de datos contratados en dichas líneas y las prestaciones de servicio realizadas están tan alejadas que se llega a la conclusión de que dicha reclamante solo ha dispuesto de un veinte por ciento (20%) del servicio contratado; existiendo pues un incumplimiento contractual en la prestación de servicios por parte de XXX.

Visto que la reclamante ha abonado los recibos emitidos por XXX desde julio de 2012 a diciembre de 2013, por un importe total de 1.127,60 €

Visto que XXX ha realizado un abono de 121 € anulando los cargos que figuran en la factura de fecha 15/01/14 en concepto de *cancelación contrato de permanencia* y que formula reconvención por 5 €

El Colegio Arbitral determina que, **estimando la reconvención** formulada por XXX, debe, no obstante, dicha empresa reintegrar a la Sra. XXX el ochenta por ciento (80%) del importe de los recibos por ella abonados, detrayendo el importe reconvenido de cinco Euros (5 €); es decir ochocientos noventa y siete Euros con ocho Cts. (897,08 €)

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 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 9 de Junio de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX