

LAUDO ARBITRAL

3488 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 07/10/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto.

Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: contrato con XXX servicio de telefonía (fijo)+Adsl en enero/15, para instalar en servicio de Tele-asistencia. Dicho servicio no funcionó nunca por lo que, tras reclamar a XXX, decide portar la línea. XXX le reclama penalización por baja anticipada y una factura de 11,98 € por parte proporcional de Adsl, y le están amenazando con incluirle en listas de morosos. Solicita: que XXX le deje de amenazar y de molestarle.

La parte reclamada manifiesta que: con fecha 09/01/2015 se activó el servicio Adsl+línea directo+llamadas para el nº XXX, por un periodo de 12 meses. Con fecha 19/01/15 recibieron comunicación por parte del cliente notificando una incidencia en el servicio que fue trasladada a su servicio técnico y con fecha 25/01/15 se procedió al cierre de la misma. La facturación del servicio Adsl estuvo suspendida durante los días de interrupción. Con fecha 09/02/15 se tramitó la baja por traspaso a otro operador. En calidad del servicio han realizado un ajuste por importe de 181,50 € correspondiente al cargo por baja anticipada en la factura de 21/02/15, que consta pendiente de pago, quedando así un importe pendiente por esta factura de 16,49 €. Así mismo consta pendiente de pago la factura de 21/01/15 de importe 11,98 €. El Sr. XXX adeuda a su compañía 28,47 €, cantidad por la que formulan reconvencción.

En escrito presentado con fecha 30/10/15, el reclamante muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Manifiesta que en la factura de 21/01/15 no se aplicó ningún descuento por la falta de prestación del servicio y en la factura de 22/01/15 el descuento abarca del 19/01 al 25/01/15, día que, según XXX, se cerró la incidencia; pero lo cierto es que se mantuvo hasta el 09/02/15 fecha de la baja. Tampoco explica XXX cual fue el motivo por el que cerraron la incidencia. Mientras el servicio de Tele-asistencia no fue operativo y estuvo desatendido. Solicita la anulación de la deuda que le reclaman por importe de 28,47 €.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto se constata que XXX incumplió las condiciones del servicio contratado para la línea nº XXX.

Por lo expuesto, y una vez comprobado que el *Detalle de Consumo* de la precitada línea, durante el tiempo que estuvo en alta, es de 0,81 €, cantidad notablemente inferior a los posibles perjuicios causados al reclamante, este Órgano Arbitral determina la anulación de la deuda de 28,47 €, reclamada por XXX y, consecuentemente, la **desestimación de la reconvención** formulada por dicha empresa, por el mismo importe.

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 de dichos datos, dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación.

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.

Prevía 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, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 07 de Enero de 2016

ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX