



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

04078/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 12 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª 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 lo siguiente:

Con fecha 19 de junio de 2015 contrata Adsl, fijo y móvil. Desde el comienzo del suministro (14 de julio) se producen continuos cortes en Adsl y no funciona correctamente hasta el 22 de agosto. El 5 de agosto, se corta la línea analógica sustituyéndola por digital, sin que se advierta, en el momento de la contratación, que debe ser así, por lo que la instalación interior de la vivienda deja de funcionar, quedando inutilizado el fax, alarma, supletorios, etc. Reclama a la empresa, puesto que la situación no era la contratada y le confirman que no se iba a devolver la línea analógica. Se le factura el servicio y un número de llamadas, que son locales, y que están exentas de facturación. Solicita la anulación de la contratación de la línea fija y Adsl, devolución del importe facturado durante el tiempo en que no ha funcionado el Adsl y el de las llamadas locales facturadas.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 21 de diciembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 10 de julio de 2015, se les notificó cortes en el servicio ADSL asociado a la línea fija y con fecha 23 de agosto de 2015 se confirmó que la conexión era correcta, no obstante, en calidad de servicio, han procedido a anular el compromiso de permanencia asociado a dicha línea. En lo referente a la facturación de llamadas efectuadas al número XXX reflejadas en la facturación de su línea fija, se ha detectado que dichas llamadas fueron redireccionadas a un número internacional, motivo por el que se tarifican fuera de la tarifa plana, aunque a precio de llamada nacional, tal y como se recoge en las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de XXX.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 12 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita la devolución de los importes cobrados de llamadas locales, devolución de la cuota de ADSL durante el periodo que no funcionó y anulación de la permanencia en la compañía.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita se le anule la permanencia y que se le reintegre los importes correspondientes a: la cuota abonada por Adsl durante el tiempo que no ha funcionado, importe que cuantifica en 26,86 euros; y el de las llamadas realizadas al número local facturado, importe que cuantifica en 55,87 euros.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia aunque presenta escrito, incluido en expediente, mediante el que reitera sus alegaciones.

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 al quedar acreditado el incorrecto funcionamiento del Adsl, hasta el 23 de agosto de 2015, por lo que **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de VEINTISEIS EUROS CON OCHENTA Y SEIS CÉNTIMOS (26,86 euros)**, impuestos incluidos, correspondiente a la parte de cuota de Adsl, cuantificada por el reclamante, por dicho periodo.

En lo que se refiere a las pretensiones del reclamante sobre la devolución de los importes pagados por **llamadas realizadas a un número local concreto, no procede devolución alguna** al no estar contenidas, este tipo de llamadas, dentro de la cuota contratada. Y en cuanto a la **permanencia**, al haber sido anulado el compromiso de permanencia, asociado a dicha línea, por la compañía, en calidad de servicio, se da por satisfecha dicha pretensión.

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 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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 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.

Madrid, 12 de febrero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX