

LAUDO ARBITRAL

0766 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 25 de Mayo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, 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 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: disconformidad con la penalización que le quiere cobrar XXX, cuando la velocidad por cobre es muy lenta, contrató 20 Mb y solo llega a 2,5 Mb, por lo que falta compensar 17,50 Mb. Solicita: Dejar sin efecto la penalización.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 13/06/13 fue activado el servicio adsl máxima velocidad+línea+llamadas en la línea XXX. Indican que el producto contratado tiene una velocidad de hasta 20 Mb. Dicha velocidad depende de factores externos, como la calidad de bucle de abonado, el equipo informático, la calidad de la línea (par de cobre) física, la distancia a la central, etc. No pudiéndose garantizar la totalidad de la velocidad contratada. Informan que con fecha 21/06/14 el cliente aceptó un descuento del 20% sobre la cuota durante 12 meses a partir de la factura de 16/07/14, constando aplicado correctamente. El cliente está al corriente de pago con su compañía. Solicitan Laudo desestimatorio.

En escrito presentado por el reclamante el 15/04/15 manifiesta que lo que reclama es un promedio de 10 €/mes en facturación. Amplía su reclamación al cobro duplicado por Adsl y a que, desde noviembre del 2013 le están reclamando empresas de recobro deudas por 160,06 €, 28,99 € y 37,45 € y le han incluido en ficheros de morosidad.

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 le han hecho dos instalaciones sobre la misma línea. Que XXX le está cobrando un exceso de 10 € al mes sobre el importe ofertado por teléfono en junio/14, que era de 30 €/mes. Concreta su pretensión en la resolución del contrato con XXX sin penalización y que esta le reintegre 120 €, por el exceso de lo cobrado durante 12 meses.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, en el que se ratifican 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: **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante por cuanto no acredita las deficiencias alegadas en el funcionamiento del servicio de Adsl en la línea nº XXX y se comprueba que XXX le está practicando un descuento en facturación del 20 %, durante 12 meses (desde julio/2014 a julio 2015), sin que conste permanencia vigente derivada del contrato suscrito el 06/06/2013.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la deuda que el Sr. XXX manifiesta le están reclamando empresas de recobro, por cuanto dicho reclamante no acredita que tales reclamaciones de deuda correspondan a la misma línea telefónica que ahora se reclama y, además, tienen fecha anterior al contrato de fecha 06/06/2013, aportado al expediente. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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.

Previo 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 25 de Mayo de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX