

LAUDO ARBITRAL

4314 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX Y 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 16/12/2015, 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: contrata con XXX en mayo/2015 paquete fijo+Fibra 30 Mb+móvil por 43,95 €/mes, durante los seis primeros meses y resto 53,95 €/mes, con permanencia de un año. XXX hizo la portabilidad de la línea móvil, sin embargo no fueron a instalarle la fibra hasta el 17/07/15. Los técnicos no pudieron instalarle la fibra, informándole XXX en septiembre de 2015 que no podían darle este servicio, por haber denegado la portabilidad su anterior operadora. Hecho que no es cierto pues XXX le ha confirmado que no ha denegado la misma. El incumplimiento de XXX le ha generado un encarecimiento de los servicios telefónicos, ya que tuvo que pagar la línea fija a su anterior operador y la móvil a XXX, por precios superiores a la oferta contratada. Ante ello hace portabilidad de la línea móvil a XXX el 05/10/2015 y esta le suministra todos los servicios, sin problemas en 15 días; incluido la Fibra 30 Mb. XXX le ha cobrado una penalización de 70 € por baja anticipada. Reclamó a XXX (XXX) sin contestación. Solicita: que XXX le reintegre el sobre coste desde que hizo la portabilidad de la línea móvil hasta la baja, así como el importe de la penalización cobrada, que cuantifica en 246,97 €.

La parte reclamada manifiesta que: la línea XXX fue activada con la tarifa XXX el 05/05/2015, con compromiso de permanencia de 12 meses. La línea fue portada a otra compañía el 05/10/2015. Aunque la línea fija asociada a la contratación de XXX no fue activada, se ha aplicado la tarifa contratada y el descuento XXX de 10 €. Respecto al compromiso de permanencia, han procedido a la anulación de la factura de 08/12/15 por importe de 9,68 € y a un abono de 60,32 €, correspondiente a la factura de 08/11/15 para completar el importe de 70 € de la penalización. Dicho importe lo recibirá el reclamante mediante transferencia en su cuenta bancaria. Solicitan Laudo desestimatorio.

El reclamante en escrito presentado el 26/02/2016 para el acto de la audiencia, muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que la factura que XXX anula, de 9,68 €, corresponde a gastos de gestión de cobro, con los que no está de acuerdo, por lo que incluye su importe en la reclamación. El importe final reclamado es de 190,23 €, según calculo que acompaña, solicitando su reintegro por parte de la reclamada.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto queda acreditado que la empresa reclamada incumplió parcialmente la oferta de XXX, contratada entre las partes el día 05/05/2015, al no justificarse por XXX las causas por las que no realizó la instalación del servicio XXX.

Si bien ninguna de las partes acredita las condiciones económicas de la oferta contratada (la empresa no envía la grabación solicitada y el reclamante no aporta oferta escrita) el histórico de tarifas

vigentes al tiempo de la contratación indica un precio del producto de 53,95 €/mes (Iva incluido). A tenor del precio anterior, y acreditado por el reclamante el pago de facturas por el servicio no prestado por XXX, suministrado por otra compañía, el perjuicio económico sufrido por el Sr. XXX debe estimarse en una cantidad próxima a los 25 €/mes.

Visto que XXX. ha reintegrado parcialmente al Sr. XXX el importe de la penalización, cobrada indebidamente en la factura de 08/11/2015, y que la factura de importe 9,68 €, de fecha 08/12/2015, no se justifica por la reclamada.

Por lo anterior, este Órgano Arbitral determina que XXX debe compensar al Sr. XXX por el precitado incumplimiento contractual con el abono de 125 €, correspondiente a 5 meses de no prestación del servicio XXX; así como reintegrarle 9,68 €, cantidad que completa el importe de la penalización indebidamente cobrada; lo que totaliza ciento treinta y cuatro Euros con sesenta y ocho Cts. (134,68 €).

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante.

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.

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, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 11 de Abril de 2016

ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX