



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

04166/2015

RECLAMANTE: D^a XXX.
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX/XXX

En Madrid, a 29 de febrero de 2016 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** Dña. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente:

En el mes de junio de 2015 contrató la línea XXX con la compañía, parece que no se trata de una línea fija propiamente dicha sino de una línea móvil que actúa como una fija y por falta de cobertura, no puede utilizar el servicio que está pagando. Solicita la baja por incumplimiento de contrato, que no se le aplique penalización por compromiso de permanencia, devolución de las cantidades abonadas desde la contratación (12,10 euros por cinco meses -desde julio a noviembre inclusive-) y pone a disposición los dispositivos que le entregaron.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 21 de diciembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que la línea consta dada de alta con la Tarifa XXX desde el día 9 de junio de 2015, con un compromiso de permanencia en el servicio de 24 meses; que el nivel de cobertura, una vez revisado, es óptimo; la facturación es correcta y que con fecha 21 de diciembre de 2015 han cursado la baja del XXX, conforme a las condiciones contratadas, y que han procedido a la desactivación de la XXX. La deuda asciende a 12,10 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la factura de fecha 16 de diciembre de 2015, cantidad sobre la que formulan reconvención.

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 8 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta, entre otras, su desacuerdo con lo alegado por la compañía; aporta orden de reparación, de fecha 3 de agosto de 2015 del terminal XXX, en la que se recoge, en sintoma avería, fallo de conectividad (wifi, bluetooth, etc.), y en comentarios que uno de los teléfonos “no conecta con la base, no coge apenas cobertura y esta todo el rato sincronizándose”.

El Órgano 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 mediante escrito, de fecha registro de entrada 9 de febrero de 2016, incluido en expediente en el que reitera su pretensión.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la Audiencia mediante escrito, de fecha registro de entrada 16 de febrero de 2016, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda de 12,10 euros impuestos incluidos, correspondiente a la factura de fecha 16 de diciembre de 2015.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto, no ha recibido correctamente el servicio que contrató con fecha 9 de junio de 2015, tal y como ya se refleja en la orden de reparación, de fecha 3 de agosto de 2015 ("fallos de conectividad, uno de los teléfonos no conecta con la base y, además no coge apenas cobertura. Está todo el rato sincronizándose") y en las facturas emitidas con fechas 16 de septiembre, 16 de octubre, 16 de noviembre y 16 de diciembre de 2015, en las que no figura consumo alguno. Por ello, **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar a la reclamante la cantidad de TREINTA Y SEIS EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS (36,30 euros)**, por las facturas abonadas de fechas 16 de septiembre (12,10 euros), 16 de octubre (12,10 euros) y 16 de noviembre de 2015 (12,10 euros), en las que no ha habido consumo.
- **Anular la factura emitida con fecha 1 de diciembre de 2015**, en la que no ha habido consumo, por importe de 12,10 euros, cantidad sobre la que había formulado reconvencción.
- **No facturar cantidad alguna por baja anticipada** en la compañía, debiendo, por ello **anular la factura que ha emitido con fecha 16 de febrero de 2016**, por importe de 80 euros, y cualquier otra que pudiera emitir por este concepto.
- **Recoger, previo aviso, del domicilio de la reclamante** los dispositivos proporcionados.

A su vez **la reclamante pondrá a disposición de la reclamada**, los dispositivos que le proporcionaron.

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.

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 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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX