

LAUDO ARBITRAL

1137 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: xxx y xxx

En Madrid, a 9 de Junio 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 UNION DE COOPERATIVAS DE 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 DE 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: durante septiembre de 2014 solicita un cambio de domicilio de línea y XXX da de alta una línea nueva y emite recibos por 54,49 € (octubre/14) y 67,12 € (noviembre/14) por valor muy superior al contratado de 18,95 €. Solicita: la baja del servicio de telefónica fija, Adsl y móvil y regulación de las facturas.

La empresa reclamada manifiesta que en relación a la línea móvil XXX, se activó con fecha 01/10/13 y actualmente no tiene compromiso de permanencia. La línea de Adsl XXX se activó el 05/10/13 y curso baja a petición del cliente el 02/12/14. Con fecha 29/09/14 el cliente tramitó un alta de una nueva línea, con nº XXX, sin que se refiriese a solicitud alguna de cambio de domicilio, sino realizando una contratación de un nuevo producto. Adjuntan grabación de la contratación. Esta línea tiene compromiso de permanencia hasta el 07/12/2015. Han intentado contactar con el cliente para confirmar la baja de las líneas XXX y XXX ya que dicha gestión ocasionará la pérdida de numeración y la aplicación de un cargo por baja anticipada en Adsl, y no le han podido localizar. En referencia al funcionamiento del servicio informan que el 11/11/14 se recibió notificación de incidencia, dándose traslado al servicio técnico que configuró el router el 13/11/14. El reclamante tiene un importe pendiente de pago de 163,21 € correspondiente al impago de las facturas de 21/10/14 (54,49 €); 21/11/14 (67,12 €) y 01/12/14 (41,60 €). Solicitan Laudo desestimatorio y reconvencción por 163,21 €.

El reclamante en escrito presentado el 29/04/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que le grabaron el alta de la línea XXX para su nuevo domicilio pero no le grabaron la baja del servicio de la línea XXX que tenía en su antiguo domicilio, y le están cobrando dos líneas de Adsl en las facturas de septiembre, octubre y noviembre de 2014; razón por las que devolvió dichas facturas.

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 no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones y reconvencción formuladas.

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 por cuanto no se justifica por XXX el retraso en la tramitación de la baja de la línea nº XXX, solicitada en septiembre de 2014 y efectuada el día 02/12/2014. Sin embargo la nueva línea nº XXX consta activa desde el 29/09/2014.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX debe modificar las facturas a cargo del Sr. XXX correspondientes a 21 de octubre, 21 de noviembre y 21 de diciembre de 2014, eliminando en ellas todos los cargos relativos a la línea nº XXX para la que se solicitó la baja.

En el sentido expuesto, y realizados los cálculos correspondientes, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de ciento veintiocho Euros con tres Cts.(128,03 €)**; importe que deberá ser abonado por el Sr. XXX por las precitadas facturas.

El reclamante puede darse de baja en el contrato vigente con XXX asumiendo los compromisos establecidos en el mismo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la empresa reclamada.

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.

Previa 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 9 de Junio de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX