

LAUDO ARBITRAL

3487 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**
RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 11 de Enero de 2016, 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 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: cuando contrato con XXX le aseguraron que les harían la instalación de los servicios en plazo de una semana. La instalación la realizaron dos meses después y cuando reclama le ofrecen dos bonos de dos gigas como compensación al retraso. Dichos bonos se los cobraron. Respecto a la línea fija ha solicitado la baja en tres ocasiones (17/08/15, 25/08/15 y 18/09/15) y desconoce si le han dado la baja. Recibió una carta de XXX en la que le decían le iba a reintegrar 98,68 €, cosa que no ha sucedido. Solicita el reintegro de 98,68 €, y que le den de baja.

La empresa reclamada manifiesta que debido al retaso en la instalación del Adsl contratado se le ofertó a la reclamante la activación de un bono 2Gb. Confirman que con fecha 20/08/15 se realizó un abono de 98,63 € en concepto de dichos bonos, reflejados en facturas de 15/05/15 y 15/08/15 . Tras descontar dicho abono la cuenta de la Sra. XXX presenta un importe pendiente de pago de 54,32 €, por devoluciones bancarias de las facturas de 15/08/15, 25/08/15 y 15/09/15; importe cuya reconvencción expresa solicitan. Confirman la baja del servicio Adsl asociado a la línea XXX el día 14/09/15.

En escrito presentado el 14/11/15 el reclamante muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Ratifica su pretensión inicial de reintegro de 98,68 €, y que le den de baja con fecha 17/08/15; que no le cobren 54,32 €, pues dicha cantidad ha sido generada por no haberle dado de baja cuando lo solicitó y que anulen la penalización de baja por cambio de domicilio. Solicita además, que XXX sea sancionada por facilitar su datos a terceros. Aporta documentación.

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 mandó dos fax a XXX el 17/08/15 y el 25/08/15 solicitando la baja, pues en atención al cliente le daban un numero erróneo. Considera que XXX estaba actuando de mala fé. Concreta su pretensión en el reintegro de 98,68 €, y que le den la baja definitiva de la línea XXX.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. Amplía el importe reconvenido a 160,88 € por impago de la factura de 15/10/15.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto aporta documentación acreditativa de haber solicitado la baja de la línea XXX el día 17 de agosto de 2015; fecha que así se declara por el Colegio Arbitral determinándose la anulación de las facturas de fechas 15/08/15, 25/08/15 y 15/09/15, emitidas, por XXX y, en consecuencia, **se desestima la reconvencción** formulada por XXX de importe 54,32 €

Así mismo, el Colegio Arbitral determina el reintegro al Sr XXX por parte de XXX de noventa y ocho Euros con sesenta y tres Cts. (98,63 €), correspondientes al abono en factura rectificativa de 22/08/2015.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

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 al reclamante.

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 11 de Enero de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX