

LAUDO ARBITRAL

1309 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX, XXX y XXX

En Madrid, a 09 de Julio 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: el día 11/02/15 contrata con XXX Adsl+tv con la línea XXX. Al realizar la instalación se encuentra cruzada con otra compañía telefónica, por lo que reclama. No atienden su reclamación y vuelve a reclamar con fechas 18/02/15 (inc.XXX); 24/02/15 (inc.XXX) y 03/03/15 (inc,XXX). Cuando el 17/03/15 llama para informarse de la solución del problema, le dicen que no tenían ninguna incidencia registrada. Decide pedir la baja del servicio y le comunican que le penalizaran con 370 €. Solicita: la baja definitiva sin penalización y el reembolso total o parcial de lo pagado hasta la fecha (no cuantifica).

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 24/02/15 reciben comunicación del cliente notificando una incidencia en el servicio; incidencia que fue trasladada a su servicio técnico y con fecha 24/02/15 se indicó al cliente la necesidad de gestionar la baja y un nuevo alta administrativa. Han intentado contactar con el Sr. XXX sin conseguirlo, con el fin de que realice la portabilidad de la línea para no perder su numeración. Una vez que el nuevo operador de acceso solicite la portabilidad procederán a tramitar la baja de todos los servicios asociados a la misma. Solicitan laudo desestimatorio.

El reclamante, en escrito presentado el 09/06/2015 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que nunca ha podido disfrutar del nº XXX que es objeto de reclamación porque pertenece a un usuario en Guadalajara. Solicita la baja definitiva de todos los servicios, sin importarle perder la numeración.

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 tiene los equipos a disposición de XXX. Actualmente está pagando un terminal asociado a la línea XXX que tenía contratado con XXX, del cual le queda un resto pendiente de 70 €, que está dispuesto a abonarlo. Concreta su pretensión en que XXX de la baja a todos los servicios contratados sin penalización en la línea fija y móviles+TV.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que manifiesta que con fecha 09/06/2015 se tramitó la baja de la línea XXX, sin generar cargo por baja anticipada, estando al corriente de pago de esta línea. Han anulado la factura por cuota del 16/05 al 08/06/15, de importe 2,24 €. Solicitan. Laudo conciliatorio.

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** las pretensiones del reclamante por cuanto acredita documentalmente que realizó la contratación conjunta del servicio, que incluye 2 líneas móviles (nº XXX y XXX) y una línea fija (nº XXX) + Adsl + TV.

Visto que XXX solo se pronuncia en sus alegaciones sobre la línea fija XXX, a pesar de habersele dado traslado de los escritos de reclamación presentados por el Sr. XXX., en los que se incluían todos los números objeto de su reclamación.

Acreditado que en la línea fija XXX se produjeron diversas incidencias técnicas no solucionadas por XXX,

El Colegio Arbitral determina:

- XXX debe dar la baja a todos los servicios contratados; es decir, 2 líneas móviles (nº XXX y XXX), línea fija (nº XXX) + Adsl + TV, sin cargo alguno ni penalización para el reclamante.
- El Sr.XXX deberá satisfacer, anticipadamente, y dentro del periodo de cumplimiento del Laudo, todas las cuotas de financiación pendientes de vencimiento del terminal asociado a la línea XXX.
- XXX puede retirar los equipos suministrados en la contratación, en el domicilio del reclamante, dentro del periodo de cumplimiento del 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.

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.

Prevía 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 09 de Julio de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX