

LAUDO ARBITRAL

3739 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 11 de Febrero 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: el 09/09/2015 contrata con XXX Fibra+Fijo+Internet+2 móviles por 43,95 €. Le informan que le instalarían en 10 o 15 días, pero nunca hicieron instalación; por lo que solicitó a XXX la cancelación del contrato de internet y de la línea XXX. Posteriormente ha recibido facturas por 35,16 €, 88,16 € y de 123,32 € que desconoce a que obedecen. Solicita: la cancelación del contrato con XXX y anulación de las facturas emitidas.

La empresa reclamada manifiesta que por la reclamante se solicitó desistimiento del servicio asociado a la línea fija nº XXX. La línea XXX se activó en XXX el 09/09/2015 con un compromiso de permanencia de 12 meses o, en su defecto el pago de 80 €. En calidad de servicio han eliminado el compromiso de permanencia de esta línea. El importe pendiente de pago por parte de la Sra. XXX es de 149,12 € correspondiente a las facturas de 16/09/15, 16/10/15 y 16/11/15. Solicitan Laudo desestimatorio.

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 solo tiene con XXX la línea XXX y, actualmente está suspendida por falta de pago. Asume el pago del consumo generado por dicha línea. Concreta su pretensión en anular el contrato con XXX sin penalización y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, en el que se reitera en las alegaciones presentadas.

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 de la reclamante por cuanto se constata un incumplimiento contractual por parte de XXX al no realizarse por esta la instalación del servicio *Fibra+Fijo+Internet*, asociado a la línea nº XXX.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina la resolución del contrato suscrito entre las partes con fecha 09/09/2015, sin penalización alguna a cargo de la Sra. XXX.

A efectos de liquidar el contrato y dado que dicha reclamante asume el pago del consumo generado por la línea nº XXX, el Colegio Arbitral cifra dicho consumo en 32,81 € Iva incluido, correspondiente a las facturas de 16/09/2015 y 16/10/2015; siendo anulados el resto de los conceptos facturados al no justificarse por XXX la suscripción de ampliación de megas en dicha línea. Tras el pago por la Sra. XXX de la precitada cantidad, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX y XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la 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.

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 Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX