

LAUDO ARBITRAL

3736 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX
RECLAMADO: XXX
NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 5 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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 el 4 de Febrero de 2016 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: contrató con XXX telefonía fija+2 móviles+internet+TV. El día 06/06/15 fueron a su domicilio técnicos pero hasta el día 07/07/15 no se lo instalaron, dejándole sin servicio (solo móviles). No le entregaron ni decodificador ni wiffi. Ha reclamado unas 20 veces a XXX (aporta nº de incidencias). Por ello ha portado a otra operadora el 03/09/15. XXX le ha hecho cargos en su banco por importe de 411,65 €. Solicita: que XXX le reintegre 411,65 € por servicios no prestados.

La empresa reclamada manifiesta que la línea XX se dio de alta el 08/07/15 con el servicio XXX +línea+llam y cursa baja el 10/09/15 tras recibir su solicitud. En la factura de 26/09/15 consta consumo realizado desde la citada línea. El cliente se encuentra al corriente de pago. Solicitan Laudo desestimatorio.

La reclamante en escrito presentado el 11/12/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que la línea fija sí funciona, aunque con anomalías, pero que el internet no lo dejaron operativo cuando fueron a instalárselo y la TV no funcionó jamás. XXX no solucionó lo anterior a pesar de sus numerosas reclamaciones. Solicita: devolución del 50 % de lo facturado y el importe de 100€ de la penalización por baja.

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 no ha tenido servicio de internet ni Tv, por lo que ha portado a otra compañía el 03/09/15. Tiene los equipos (router) en su casa. Ha pagado las facturas, que aporta. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre las cuotas de internet+Tv hasta la fecha de la portabilidad; el reintegro de 50 € cargados en su cuenta bancaria por el router y el reintegro de 100 € pagados por la penalización de permanencia.

Por el Colegio Arbitral se solicita a la Sra. XXX que aporte justificante de pago del importe cargado en su cuenta bancaria por el router.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica 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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante en lo relativo al servicio Internet+TV, asociado a la línea nº XXX, por cuanto XXX no justifica las causas acerca de las deficiencias reclamadas en la prestación de dicho servicio.

ARBCRS21

Dado que el servicio Internet+TV se contrató el 08/07/15, causando baja el 10/09/15, por causas imputables a la empresa reclamada, se determina por el Colegio Arbitral las siguientes obligaciones de reintegro a la Sra. XXX, a cargo de XXX:

- Importe de las cuotas generadas por el Servicio Internet+TV durante el periodo citado de tres meses, y que se cuantifican en 14,03 €/mes+Iva.
- Importe de la penalización por baja anticipada de 100 €
- Importe del cargo por no devolución de equipo (factura de 26/12/15) de 50 €

Lo que totaliza Doscientos Euros con noventa y dos Cts. (200,92 €).

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 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 5 de Febrero de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo. XXX