

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA FIJA Y PACK CON INTERNET, TV , MÓVIL)

N/R.: 00973/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado 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 lo siguiente: con fecha 2 de octubre de 2014, recibió una contraoferta para cancelar la portabilidad que había solicitado con XXX a un producto que aglutinaba los servicios de fibra óptica, telefonía móvil y televisión. La contraoferta comprendía los mismos servicios a un menor importe, a día de hoy el servicio de TV siguen sin prestarlo y la única solución que le ofrecen es pagar el importe ofertado al cliente. Por ello, solicita que se cumpla lo acordado y se preste el servicio de TV durante 12 m a 0 €, o se anule la cláusula de penalización a la que está sometido y pueda contratar con otro operador el paquete completo (TV + móvil + fibra), así como una indemnización por el tiempo y esfuerzo invertido por hacer valer lo acordado. El reclamante presenta escrito de fecha 8 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la solicitud de anulación del compromiso de permanencia asociado a las líneas XXX, en relación a la promoción ofrecida. La línea XXX consta activada desde el 16 de febrero de 2002, a fecha 2 de octubre de 2014 se modifica la tarifa de la línea a tarifa "XXX", tras recibir la solicitud del Sr.XXX, siendo asociado un compromiso de permanencia en tarifa de 24 meses. En relación a la línea XXX consta activada con el servicio XXX desde el 20 de octubre de 2014. Consta asociado a esta línea un compromiso de permanencia de 24 meses, que en el caso del cliente finaliza el 10 de octubre de 2016, con motivo de la adquisición de un terminal por venta a plazos, adquirido para la línea XXX. Se ha revisado la facturación

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

de la línea XXX , no detectando incidencia alguna, tarificándose conforme al servicio contratado. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el 26 de septiembre de 2014 contrató con Telefónica un paquete de XXX n, recibiendo una llamada de XXX, el 2 de octubre de 2014, en la que le ofrecían una contraoferta, con el mismo paquete de XXX, incluyendo el canal de fútbol Liga de Campeones, por un precio de 13 € durante seis meses y posteriormente de 21,95 €, lo cual es aceptado, constando así en la correspondiente grabación, sin embargo, con posterioridad comprueba que en el servicio contratado no se encuentra incluido el canal de fútbol XXX, por lo que lo reclama, sin éxito alguno, y le obliga a contratar por su parte, con XX dicho canal más la XXX, razón que le lleva a solicitar la baja sin penalización, así como el abono de 106 €, que le ha supuesto tener que pagar 11,20 €/mes, desde que tuvo que contratar el servicio que no le incluyeron en la contratación, así como los 30 € del coste de la instalación.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 las pretensiones del reclamante**, por lo que, comprobado por la grabación unida al expediente, que efectivamente en el servicio contratado entre las partes figura incluido el servicio XXX , que sin embargo, no fue facilitado, razón que llevó al reclamante a tener que contratarlo por su cuenta, originándose consecuentemente un incumplimiento, no imputable al reclamante, **procede que a éste la reclamada le reintegre la cantidad de 97,20 € (más IVA, 20,41 €), que totaliza 117,61 €, que le supuso el pago de 11,20 € al mes, durante las seis meses en que debió contratar por su cuenta el servicio que, no obstante, serle ofrecido no se le facilitó, más los 30 € de su instalación, lo que totaliza 147,61 € (impuestos incluidos) así como la baja en el servicio sin penalización alguna.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



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 NATURALES 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 diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de mayo de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo XXX

Fdo.: XXX