

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 02745 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 30 de octubre 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 la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 que solicitó la línea fija y sólo prestaron el servicio 2 meses, reclama, no solucionan la incidencia pero le pasan recibos al cobro, y también paga a otro operador.

La empresa reclamada presenta escrito con fecha 24 de agosto de 2015, alegando que según consta en sus archivos, el 31 de julio de 2014 se cursó el alta de la línea con el servicio XXX para todos. Una vez revisadas las averías de la línea figuran tres: del 9 al 10 de septiembre de 2014, del 3 al 5 de noviembre de 2014, y del 30 de marzo al 1 de mayo de 2015. Las tres averías son por el descodificador de XXX, originadas por el cliente. Se tratan en plazo, realizando comprobaciones del servicio XXX, y se asesora al cliente sobre el funcionamiento del mismo. Una vez revisadas las facturas se comprueba que hay servicio medido facturado hasta el 8 de abril de 2015, fecha en la que se desconecta la línea por impago de deuda. Al persistir la deuda la línea causa baja con efectividad de la desconexión. Actualmente, el reclamante adeuda 113,05€ por las facturas de marzo, abril, julio y agosto de 2015 (adjunta copia).

El reclamante contesta por escrito de fecha 1 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que solicitó la línea de teléfono fijo y le pusieron televisión 82 canales que nunca ha visto, llamando al XXX y XXX, y no le hacen caso, le cortan la línea y le ARBCRS32

Comunidad de Madrid

envían las facturas sin tener servicio.

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, reitera su reclamación, que consta por escrito en el expediente y declara que acudió a una tienda XXX para contratar un alta nueva de la línea fija porque sólo quería servicio de voz, pero le convencieron para contratar XXX para Todos pero no ha podido nunca ver la televisión. A los dos meses se quedó sin línea, reclamó y continuaron enviando facturas. Aporta copia requerimientos de pago e inclusión en el registro de morosos, así como de los movimientos bancarios acreditando el pago de las facturas que le reclaman. Solicita la baja de los servicios, de la deuda, del registro de morosos, y regularización de los pagos.

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** la pretensión del reclamante al considerar la incidencia en la prestación del servicio, la factura rectificativa emitida el 4 de agosto de 2015, y la acreditación por parte del reclamante del pago de todas las facturas. En consecuencia la empresa reclamada debe tramitar la baja de todos los servicios, anular la deuda que consta pendiente de pago al haber acreditado el reclamante haber abonado todas las facturas, reembolsar al reclamante **154,06 € (impuestos incluidos)** indebidamente cobrados, y realizar las gestiones oportunas para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 30 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX