

LAUDO ARBITRAL

3656 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, XXX y XXX**

En Madrid, a 13 de Enero 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 AS. PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA C.M. 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: en febrero/15 contrato con XXX un paquete XXX que incluía Adsl+línea fija+internet wifi+ 2 líneas móviles, por 86,87 €/mes. Desde la oferta no le han instalado la línea fija y le están cobrando. Tampoco le han mandado el contrato. Ha reclamado sin que le den solución. Ha pagado hasta la fecha 127,05 €. Solicita: que XXX cumpla lo acordado y que le descuenten y devuelvan el dinero pagado demás.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 21/01/15 se activó en la línea XXX la tarifa XXX junto a línea de Adsl, por un importe de 53,95 € al cual se sumó la activación de línea adicional XXX, con cuota mensual de 22,95 €; adquiriendo un terminal en venta a plazos con 24 cuotas mensuales de 9,68 €. Adjuntan copia de la grabación. Revisada la facturación emitida la misma es correcta ya que el incremento de la facturación aludido por la reclamante se corresponden con las cuotas de un terminal de venta a plazos previo en la línea XXX y las cuotas de dos terminales de venta a plazo en la línea XXX. En referencia a los servicios de Adsl en la línea XXX, se activó con fecha 25/01/15 y se recibieron notificación por parte de la Sra, XXX de falta de servicio en telefonía fija, que fueron trasladadas a su servicio técnico para restablecerlo; indicando en varias ocasiones a la reclamante que debía tramitar la baja administrativa de los servicios y efectuar un alta nueva, sin que la titular llegase a realizarlo. Resta un importe pendiente de los servicios de Adsl y móvil por importe de 127,05 € de la factura de 08/10/15. 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 reclamante, en escrito presentado el 23/11/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y solicita la continuidad del procedimiento. Informa que XXX le ha cortado el servicio.

La parte reclamante no comparece a la audiencia a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. Informa que la cantidad actual adeudada por servicios de Adsl y móvil asciende a 224,43 €, por impago de las facturas de 08/10/15 y 08/11/15.

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 de la reclamante por cuanto acredita que XXX no le ha prestado el servicio contratado de fijo y Adsl en la línea XXX, por razones que dicha empresa no justifica en el presente procedimiento; facturándole, sin embargo, las cuotas correspondientes.

Por lo expuesto, este Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones a cargo de XXX:

- El cumplimiento de la oferta contratada con la Sra. XXX en las condiciones reseñadas en sus propias alegaciones de fecha 30/10/2015 y ratificadas el 01/12/2015.
- El abono a la reclamante del importe de todas las cuotas emitidas en facturación por el servicio asociado a la línea XXX, desde la fecha de su contratación.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la manifestación realizada por la reclamante en su escrito de fecha 23/11/2015, relativa al corte del servicio en las líneas móviles, por cuanto es un hecho nuevo no planteado en su reclamación inicial y del cual no adjunta soporte documental. Queda expedita la vía judicial, o en su caso administrativa, sobre este extremo.

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.

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

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 13 de Enero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX