

LAUDO ARBITRAL

3778 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: 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: tenía contratado con XXX línea fija+Adsl+móvil. Cambio su domicilio a XXX y le confirman que no pueden dar el servicio de fijo+adsl y le proponen un servicio de internet que funcionará como “un gran móvil en casa”. Pero el móvil no tiene cobertura. Al darse de baja XXX le pide una penalización. Solicita: que le excluyan de listados de morosidad, que dejen de reclamarle la penalización dado que XXX no le puede dar el servicio adecuado.

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante adquirió en junio de 2014 el terminal modelo HTC One M8 asociado a la línea XXX, aceptando un compromiso de permanencia de de 24 meses por el terminal y de 18 meses por el plan de precios. El servicio fue dado de baja el 06/07/15, por lo que se procedió a aplicar una penalización de 304,20 € por incumplimiento del citado compromiso. La Sra. XXX ha sido excluida de fichero de solvencia patrimonial. Para cancelar sus datos deberá abonar la deuda y solicitarlo a XXX-Protección de Datos. La reclamante adeuda 414,12 € a su compañía, por lo que solicitan reconvención de la citada cantidad.

Con fecha 24/11/15 la reclamante presenta escrito en el que manifiesta su disconformidad con los cargos realizado por XXX en concepto de cuotas Adsl/telefonía, ni el de penalización de 251,41 €

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 ha tenido que contratar con otra operadora la línea fija+Adsl, ya que XXX no le dio servicio. Tampoco tiene cobertura en la línea móvil. Asume el pago del consumo del móvil, de 6,39 €. Concreta su pretensión en que XXX anule la penalización o que fraccione su pago, así como le excluyan de listados de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. Varía el importe de la penalización que cuantifica en 251,41 €. Informa que no tiene constancia de notificación de incidencia alguna por falta de cobertura del servicio móvil. Manifiesta que el funcionamiento del servicio de telefonía fija reclamado no puede ser determinado de forma concreta por XXX debido a la infraestructura del propio domicilio del cliente que está fuera del control de las compañías de telecomunicaciones. Por otra parte, han verificado que existe consumo en las facturas de la Sra. XXX. Respecto a las cuotas del servicio de Adsl han realizado un abono de 95,64 € en concepto de cuotas de 1 de agosto de 1 de septiembre/15. La reclamante adeuda 318,47 € a su compañía, por lo que solicitan reconvención de la citada cantidad.

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 de la reclamante en lo relativo al servicio fijo+Adsl, por cuanto la propia empresa reclamada admite la existencia de deficiencias en la prestación del servicio en la línea nº XXX y han realizado un abono de 95,64 € cancelando así las cuotas de dicho servicio, correspondientes a las facturas de 01/08/15 y 01/09/15.

En cuanto a las penalizaciones asociadas al terminal subvencionado de la línea nº XXX y al Plan de Precios aplicado, debe realizarse el prorrateo de las mismas, en función del tiempo real incumplido, para determinar su importe. En el presente caso, el contrato se suscribió en junio de 2014, causando baja del mismo en julio de 2015; siendo por tanto incumplidos 11 meses del tiempo de permanencia pactado; por lo que la penalización por terminal debe ascender a 177,37 € y la de plan de precios a 55,55 €, lo cual totaliza una cantidad de 232,92 €.

Consecuentemente a lo expuesto, se determina por el Colegio Arbitral que XXX debe rectificar las facturas de fechas 01/08/15 y 01/09/15 en el sentido indicado.

Se estima parcialmente la reconvención formulada por XXX en la cantidad de doscientos cuarenta y ocho Euros con dieciséis Cts. (248,16 €); importe a cargo de la Sra. XXX tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX y XXX.

El abono de la cantidad anterior podrá realizarlo la Sra. XXX en tres plazos mensuales correlativos, a razón de 82,72 € cada uno de ellos; abonándose el primero de ellos dentro del periodo de cumplimiento del presente Laudo.

Se desestima la pretensión de la Sra. XXX relativa a la falta de cobertura en el servicio de telefonía móvil contratado, por cuanto no está incluida en el ámbito del Servicio Universal garantizado.

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.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por la Sra. Bejarano la cantidad a la que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos de forma inmediata.

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.

Prevía 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