



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 04029/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de marzo de 2016 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 ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.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 lo siguiente: el motivo de la reclamación se debe a que desde el día 30 de septiembre de 2015 recibió un nuevo dispositivo o terminal de teléfono móvil, lo puso en funcionamiento el 13 de octubre de 2015 y desde esa fecha hasta hoy no ha podido hacer o realizar llamadas, agotando todas las vías posibles con Atención al Cliente en XXX, entre ellas, la acción de que había una supuesta avería, llevando al taller por ellos indicado, sin que hasta el momento se haya resuelto ningún problema. Por ello, solicita la recuperación de la línea y una indemnización por los daños ocasionados y el tiempo sin servicio. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 22 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto al restablecimiento del servicio de la línea XXX, ya que el duplicado de SIM realizado el 13.10.2015 le impide efectuar llamadas, comunican que desde el 17.12.2015 el servicio facilitado para la línea XXX es correcto, permitiendo al cliente poder efectuar y recibir llamadas con normalidad, tal y como confirmó al reclamante el Servicio de Atención al Cliente. En calidad de servicio, han realizado un descuento por importe de 41,71 € (sin impuestos, 49,25 € con impuestos), correspondiente al importe de la cuota de la tarifa generada por la línea XXX entre el 18.10.2015 y el 17.12.2015, que el titular verá reflejado en la factura de 01.01.2016. El cliente se encuentra al corriente de pago. El reclamante presenta escrito de fecha 21 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que para resolverle la situación, alegaron que era un problema del terminal, por lo cual, le solicitaron que lo dejara para reparar en el taller, a lo que accedió, permaneciendo 8

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

días sin terminal.

Para el 23 de octubre de 2015, tuvo que activar una tarjeta lebara 603 191 880 en otro terminal para poder comunicarse y cumplir con sus necesidades y obligaciones, un gasto extra que tuvo que asumir, y además tuvo que activar una tarjeta prepago de XXX y luego tuvo que cambiarse a un contrato permanente de la misma compañía para poder estar comunicado, con los gastos y trastornos que ello conllevaba. No estando conforme con los descuentos aplicados por la compañía, ya que fueron realizados a su conveniencia, solicita ser indemnizado por XXX por todos los gastos ocasionados, daños y perjuicios a su persona 66 días sin servicio, pagando recibos que seguían llegando.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada presenta escrito, de fecha 8 de febrero de 2016, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 22 de diciembre de 2015.

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**, en el mismo sentido recogido por la reclamada en sus escritos de alegaciones, que obran unidos al expediente, en cuanto a que: por una parte, desde el 17 de diciembre de 2015, el servicio facilitado para la línea XXX es correcto, permitiendo al cliente poder efectuar y recibir llamadas con normalidad, tal y como confirmó al reclamante el Servicio de Atención al Cliente, lo que no consta desvirtuado de contrario; y por otra, que en calidad de servicio, **se realizó un descuento por importe de 41,71 € (sin impuestos, 49,25 € con impuestos), correspondiente al importe de la cuota de la tarifa generada por la línea XXX entre el 18.10.2015 y el 17.12.2015**, que el titular debió ver reflejado en la factura de 01.01.2016, por lo que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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, 03 de marzo de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX