

LAUDO ARBITRAL

1850 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 15 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION, 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: el 12/09/2014 contrata XXX con dos líneas móviles. La previa portabilidad de las líneas móviles se realizó, pero el alta de la línea fija no se realizó. Reclama a XXX y les llega la resolución en diciembre/14 y mientras le aplicaron en las líneas móviles un contrato Veinte, no autorizado, que era más caro que XXX. Solicitan: la anulación de las facturas emitidas y realización de las correctas del consumo realizado con XXX.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 16/09/14 la Sra. XXX solicita alta de línea fija, contratando XXX asociado a la línea móvil XXX y contrata XXX para la XXX. Para la contratación de XXX hay que dar de alta una línea fija con Adsl y posteriormente realizar la XXX con una línea móvil. Hay que tener en cuenta que hasta que los servicios fijo y móviles estén en XXX, aplicaran las condiciones previamente contratados. En el caso que nos ocupa, la demora producida en el alta de la línea telefónica está motivada por falta de infraestructura de red en el domicilio de la cliente. Su departamento de ingeniería está ejecutando un proyecto de ampliación que entrará en servicio en el plazo más breve posible, de lo cual se ha informado a la cliente. No pueden aceptar el arbitraje solicitado por ser materia excluida en la condición 2ª, párrafo 5º de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo (solicitudes de conexión a la red telefónica publica fija). En la línea XXX se ha aplicado XXX Veinte hasta el 27/10/14, fecha en la que cambia a XXX. En la línea XXX se ha aplicado XXX total que es el prefijado por defecto hasta que se aplique la XXX. Desde el 27/10/14 se aplica el contrato XXX a pesar de que no dispone de línea fija y por lo tanto la cliente no está abonando cuota alguna. Consideran correctos los importes facturados. La deuda pendiente que mantiene la Sra. XXX es de 404,27 €, cantidad por la que formula reconvención, correspondiente a las facturas de octubre/14 (1,58 €), noviembre/14 (98,11 €), noviembre/14 (34,15 €); enero/15 (37,92 €); febrero/15 (134,47 €) y febrero/15 (98,04 €).

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, representada por XXX y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que estima que solo debe pagar 20 €/mes por cada uno de las líneas móviles y que XXX no ha cumplido el contrato. Informa que ha realizado la portabilidad de las líneas en enero de 2015. Concreta su pretensión que XXX anule las permanencias y, por su parte, asume pagar 124,08 € (aporta cuadro explicativo) y devolver los terminales recibidos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en las alegaciones ya presentadas y el la reconvencción formulada, por importe de 404,27 €.

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** la pretensión de la reclamante por cuanto queda acreditado que XXX incumple las condiciones de XXX, contratadas el 16/09/2014, aplicando a las líneas móviles XXX y XXX unas tarifas no solicitadas por la Sra. XXX.

Visto que en facturas de 01/02/2015 se aplican por XXX sendas penalizaciones de 58,63 € por cada uno de los terminales asociados a las líneas citadas y que dichas líneas han sido portadas a otra operadora telefónica en enero de 2015 según manifiesta la reclamante.

El Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones para cada una de las partes:

- La Sra. XXX debe abonar a XXX las siguientes cantidades: 124,08 € por el consumo medido y generado en las facturas emitidas en octubre/14, noviembre/14, enero/15, y febrero/15; más el 50 % del importe de cada una de las penalizaciones asociadas a los terminales, que figuran en las facturas de fecha 01/02/2015; es decir, 29,31 € cada una, exentas de IVA.
- XXX debe rectificar el importe de cada una de las penalizaciones en las facturas de nº XXX y XXX de fecha 01/02/2015, en el sentido indicado.

Consecuentemente a lo expuesto, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de ciento ochenta y dos Euros con setenta Cts. (182,70 €)**, importe total que debe ser abonado por la reclamante y tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes referidas a las líneas XXX y XXX.

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 empresa reclamada.

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 15 de Octubre de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX