

LAUDO ARBITRAL

4408 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 11 de Marzo 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIAC. DE VECINOS DE MADRID, 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: el 24/04/15 XXX le oferta un paquete de telefonía móvil, fija y fibra óptica. Tras comprobar en su pag. web que la cobertura móvil 2g, 3g y 4g esta calificada como "muy alta" en su domicilio, decide contratar dicho paquete, realizando una portabilidad de su número. El 27/04/15 recibe la tarjeta del móvil y comprueba que no existe cobertura, por lo que comunica telefónicamente a XXX su decisión de darse de baja de los servicios contratados. XXX le informa la necesidad de enviar fax o formalizar la baja en tienda. Se acerca a Tienda XXX de XXX y allí no le pueden tramitar la baja. Llama otra vez a XXX, le admiten la baja y solicita la retro-portabilidad de la línea a su antigua operadora. El día 28/04/15 se pone en contacto con el instalador de la fibra, al que informa que el servicio esta cancelado y no procede la instalación en su domicilio. Posteriormente XXX le hace dos cargos en su cuenta bancaria, por valor de 2,86 € que considera corresponde a las pocas horas en que tuvo servicio, y otro cargo de 113,03 € por la instalación de la fibra, que devuelve y comienza a recibir cartas de empresas de recobro. Ante ello envía un burofax a XXX el 08/09/15, del que no obtiene respuesta. Solicita: el fin del proceso de cobro y la eliminación de sus datos de cualquier registro.

La empresa reclamada manifiesta que el cargo reclamado corresponde a los costes de gestión e instalación del servicio a través de Fibra Óptica. El reclamante solicitó la activación del servicio el 24/04/15 y solicitó la cancelación del mismo el 04/05/15. Su cuenta presenta una cantidad pendiente de pago de 113,03 €, cuya reconvención expresa solicitan, por impago de la factura de 01/06/15, que refleja cuota con uso de la línea y el cargo por gestión e instalación de Fibra Óptica.

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 no acepta pagar el consumo de llamadas que reclama XXX (4,14 €) por corresponder a llamadas realizadas a su servicio de atención al cliente. Concreta su pretensión en que XXX anule la deuda reclamada y que excluyan su datos de registros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se ratifica en el escrito de alegaciones presentado. No obstante, en garantía de calidad, han procedido a realizar abono rectificativo por 108,90 €. El importe pendiente de pago por parte del reclamante es de 4,14 €, cuya reconvencción solicita, y corresponde al consumo de la línea móvil.

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 del reclamante por cuanto acredita el desistimiento en plazo a la contratación realizada el 24/04/15, mediante llamadas al servicio de atención al cliente de la reclamada, realizadas el día 29/04/15.

Por parte de XXX no se acreditan los gastos de gestión/instalación del servicio contratado, por lo que, independientemente de su abono como garantía de calidad, deben ser declarados nulos por injustificados.

Se estima la reconvencción formulada por XXX de importe cuatro Euros con catorce Cts. (4,14 €), correspondiente al consumo medido de la línea nº XXXX, incluido en la factura de fecha 01/06/2105. Dicha cantidad debe ser abonada por el Sr. 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.

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

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.

Previa 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 11 de Marzo de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX