



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA FIJA

N/R.: 02257 /2015

**RECLAMANTE:** D. xxx

**RECLAMADO :** xxx

Teléfono Asociado: xxx

En Madrid, a 29 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la disconformidad con el cobro del periodo del 5 de abril al 7 de mayo de 2015 porque se dio de baja el 15 de abril de 2015. Además desde que contrató el servicio tuvo una incidencia no activándose, solicitó un técnico asumiendo el coste, y la empresa se desentendió, por lo que ejerció el derecho de desistimiento, y le penalizaron. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada presenta un escrito manifestando que el 31 de marzo de 2015 se activó el servicio asociado a un compromiso de permanencia, adjunta copia de la grabación. La baja de la línea se tramitó el 15 de abril de 2015 por portabilidad, y con cargo por baja que es correcto. El reclamante adeuda 96,8 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de 8 de junio de 2015, deuda sobre la que formula reconvención.

El reclamante contesta por escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, porque no hacen mención a las llamadas que hizo reclamando que no le llegaba ni un mega y cuando solicitó un técnico asumiendo el pago, le contestaron que no era problema suyo y que se buscara la vida, por lo que solicitó la portabilidad a otro operador, que le presta en la actualidad el servicio sin ninguna incidencia.

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 y reclama que se anule la deuda por la penalización.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito, del que se entrega copia a la parte reclamante, en el que reitera las alegaciones y la reconvención.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que la empresa reclamada no prestó el servicio contratado, ni facilitó los medios para resolver la incidencia aún asumiendo el coste el reclamante. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo por baja anticipada del adsl de la factura de 8 de junio de 2015 por importe de 98,80€ (iva incluido).

Desestimar la reconvencción formulada por la empresa sobre la deuda por importe de 96,80 euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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 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. Previa 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, 29 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX