

LAUDO ARBITRAL

3471 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, 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: contrató con XXX una línea fija (nº XXX) en marzo de 2015. Desde el primer momento se cortaban o entrecortaban las llamadas y le resultaba imposible hablar por teléfono. Reclamó a XXX sin que esta le diera solución. Tras 3 meses pagando se da de baja en el servicio, asegurándole XXX que no le cobraría penalización. Han cortado la línea. Solicita: la anulación de la penalización (86,53 € - 18,27 € devueltos= 68,26 €); el reembolso de las facturas de marzo (15,22 €), abril (19,19 €) y mayo/15 (13,49 €) y el reembolso del importe pagado por un aparato emisor de señal (19 €).

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 24/06/15 se ha procedido a la desactivación del servicio XXX. La línea XXX se dio de alta en XXX, por portabilidad, el 11/03/2015, con un compromiso de permanencia de 12 meses. Adjuntan contrato. Puesto que el servicio se dio de baja el 24/06/15, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 87,94 € en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso. No obstante, con fecha 03/09/15 se realizó al Sr XXX un abono de 18.27 € correspondiente a la parte proporcional del compromiso de permanencia y que recibió en su cuenta bancaria de domiciliación de recibos. Tras realizar dicho abono el Sr. XXX adeuda 76,37 €, cuya reconvención expresa solicitan.

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 tenía cobertura en la línea fija. Hizo muchas reclamaciones a XXX, sin resultado. Solicitó la baja el 24/06/2015. Concreta su pretensión en que XXX anule la penalización que le reclama.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. 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. Así mismo los materiales y ubicaciones del domicilio pueden afectar a la recepción de la señal. En los estudios de cobertura realizados por su departamento técnico no se han detectado incidencias en la zona del domicilio del reclamante, determinándose que el servicio era de calidad óptima. Por otra parte, han verificado que existe consumo en las facturas reclamadas, por lo que no procede la devolución de las cuotas solicitadas. En el momento de la solicitud de baja del Sr. XXX se le ofreció realizar nuevas pruebas diagnósticas que rechazó, siendo informado que la baja supondría un cargo por el compromiso adquirido. El reclamante adquirió el 11/03/15 un terminal asociado al alta en su compañía de la línea XXX, aceptando un compromiso de permanencia de 12 meses. El servicio fue dado de baja el 24/06/15, por lo que se aplica un cargo de 71,51 € en concepto de penalización. En relación a la cuota del terminal adquirido el mismo ha sido usado y es propiedad del cliente por lo que no procede su devolución. El importe pendiente de pago por parte del Sr. XXX asciende a 88,55 € correspondiente a la factura de 22/07/15, cuya reconvencción expresa solicitan.

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 la propia empresa reclamada admite la existencia de deficiencias en el servicio de la línea nº XXX. No obstante dichas deficiencias no fueron continuas, al apreciarse en el detalle de la facturación que existe consumo medido.

Con base en lo expuesto el Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones para cada una de las partes:

- XXX debe anular el cargo por *Cancelación contrato de Permanencia* que figura en la factura de fecha 22/07/15, de importe 71,50 €+Iva.
- El Sr. XXX debe abonar a la reclamada el importe del consumo que figura en la precitada factura, es decir 6,98 €

Consecuentemente, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de seis Euros con noventa y ocho Cts. (6,98 €)**; tras cuyo pago por el Sr. XXX quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a la línea nº 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.

Previo 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