

LAUDO ARBITRAL

3666 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 19 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA C.M. debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS 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: tiene contratado con XXX fijo+fibra+móvil+Tv (gratis). Hasta el mes de julio/15 las facturas llegan correctamente pero a partir de septiembre le cambian las condiciones y le facturan TV "Bar" cuando es consumidora final. Reclama sin que le den solución. Solicita: explicación de XXX sobre esta situación y refacturación según lo acordado.

La empresa reclamada manifiesta que por un error en sus procesos la línea XXX se migró desde el 10/07/15 al servicio XXX-Bar. En consecuencia, desde el 16/09/15 migran nuevamente la línea al servicio de XXX del que disponía y a reintegrar el importe de 442,26 €. Del importe bonificado, 185,21 € han compensado la deuda y 257,39 € han sido ingresados en la cuenta bancaria de la cliente el 09/09/15. Sin embargo, el 09/10/15 su banco ha devuelto la factura de 04/10/15 por importe de 273,676 €, cantidad que figura pendiente de pago.

El reclamante presenta escrito el 23/11/15 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones presentadas por XXX. El 07/12/15 presenta nuevo escrito en el que informa que le han cortado la línea, por lo que solicita compensación por no tener servicio

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 la cuota que pagaba a XXX, antes del error, era de 80 € aproximadamente. La primera factura incorrecta fue la de 04/08/15, que pagó. La 2ª factura de 04/09/15 la devolvió. XXX le ingresó en su cuenta bancaria 257,39 €, el día 11/09/15. La factura que ahora le reclaman de pago es la de fecha 04/10/15 de 273,67 €. Las posteriores facturas ya son correctas y están pagadas. XXX le cortó el servicio a primeros

de noviembre/15 y se lo reponen el día 06/01/2016 la línea fija y el Adsl, pero no el internet de la línea móvil. En la factura de 04/01/16, pagada, le cobran 25 €+Iva por el reenganche del servicio. Concreta su pretensión en que XXX le indemnice por la falta de servicio; le reintegre el importe cargado por reenganche de línea; solucione la falta de internet en la línea móvil y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX, quien reconoce los hechos reclamados. Manifiesta que se han facturado erróneamente por el servicio XXX-Bar un importe de 605,57 €. Han bonificado 442,58 € y la diferencia pendiente de regularización es de 162,99 €, más 25 € del reenganche más la indemnización a la reclamante por el periodo de suspensión del servicio. En cuanto a la falta del servicio de internet en la línea móvil lo desconocía, pero se compromete a gestionar su reposición.

Como compensación de los perjuicios causados y al objeto de regularizar la incidencia, el representante de XXX ofrece a la Sra. XXX reintegrarle la cantidad de trescientos cincuenta y cinco Euros con noventa y siete Cts (355,97 €) mediante transferencia bancaria a su cuenta bancaria de domiciliación de recibos. Así mismo se compromete a realizar las gestiones necesarias para la exclusión de sus datos personales de aquellos ficheros de responsabilidad patrimonial o de crédito en los que le hubieran incluido.

La reclamante acepta el ofrecimiento del representante de XXX.

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

Ante el acuerdo alcanzado entre las partes, el Colegio Arbitral acuerda: Otorgar carácter **CONCILIATORIO** al presente Laudo.

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.

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 19 de Enero de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX