

LAUDO ARBITRAL

3772 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 4 de Febrero 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 COMUNIDAD 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:

- Recibe oferta de XXX, que acepta en enero de 2015, de fijo+Adsl+TV+2 móviles. Comprueban inicialmente una cobertura de 17Mb, pero cuando se instalan los equipos la velocidad real era de 4 Mb. Los servicios de Adsl y TV no ha llegado a disfrutarlos con normalidad. Ante este incumplimiento reclama a XXX así como por falta de suministro de un cable de la instalación. Al no solucionárselo pide el desistimiento del contrato, que le fue negado por XXX y hace una portabilidad. Ha devuelto las facturas posteriores y le están reclamando empresas de recobro de deudas. Esta dispuesto a abonar el consumo de telefonía fija y móvil.
- Adquiere un terminal el 20/05/14 a cambio de 237,76 € y una tarifa de 35,95 €+Iva. El día 31/03/15 lleva a reparar el terminal a tienda XXX por fallo en la entrada táctil. En dicha tienda acreditaron que el terminal no tenía activo el testigo de humedad. El 08/04/15 recibe informe del Sº Técnico de XXX en el que afirman que el terminal tenía el testigo de humedad activo y restos de corrosión en la tarjeta Sim. El 17/04/15 pasa a recoger el terminal y al encenderlo aprecia varias marcas de golpes en la pantalla; daños que no tenía con anterioridad. Tampoco funcionaban el micrófono y el altavoz. El terminal fue enviado nuevamente al Sº Técnico

Solicita: No abonar los servicios de Adsl ni de TV, así como la penalización por permanencia y que XXX le abone 400 €, importe de un terminal similar de la marca.

La empresa reclamada manifiesta que:

- Con fecha 22/01/15 se realizó un cambio a la tarifa XXX de la línea XXX, siendo activado el descuento XXX en la línea XXX, con un compromiso de permanencia de 12 meses. Adjuntan grabación de la contratación. El 26/01/15 se activó la línea adicional XXX con compromiso de permanencia de 12 meses. Con fecha 29/01/15 reciben notificación por falta de servicio en el producto asociado a la línea XXX, siendo solucionada el mismo día y con suspensión de facturación durante la incidencia. Las bajas por portabilidad de las líneas se produjeron los días 02/02/15 (XXX); 17/02/15 (XXX) y 04/03/15 (XXX); antes de finalizar los compromisos de permanencia; generándose cargo por baja anticipada. La facturación emitida por dichas líneas es correcta, según la tarifa contratada y constando en las mismas consumo.

- En cuanto a la reparación del terminal asociado a la línea XXX y tras comprobar las ordenes de reparación emitidas por el Sº Técnico, el dictamen del mismo confirma que el terminal es irreparable y no entra dentro de la garantía al tratarse de una avería provocada por un uso incorrecto del mismo.

El Sr. XXX mantiene un importe pendiente de 274,81 € por las líneas XXX y XXX, por las facturas de 16/03/15; 16/04/15 y 16/05/15, que constan pendientes de pago. Asimismo adeuda 182,23€ por la línea XXX, por la factura de 16/03/15, que consta pendiente de pago. Informan que han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos del reclamante de registros de solvencia económica. Solicita Laudo desestimatorio y reconvención por las cantidades de 274,81 € y 182,23 €.

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 asume el pago del consumo de las líneas móviles, sin penalización. Concreta su pretensión en que XXX anule la factura de 16/03/15 por internet+TV; que le abone el terminal que ha tenido que comprar o le abonen el terminal antiguo (239 €) y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones y reconvención formulada.

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 en lo relativo a las deficiencias apreciadas en el servicio de Adsl+TV asociado a la línea XXX; deficiencias asumidas por la propia reclamada. En este sentido se determina por el Colegio Arbitral que XXX debe anular la factura correspondiente a dicha línea, de fecha 16/03/2015 e importe 182,23 €.

En cuanto a la facturación en las líneas nº XXX y XXX, se determina por el Colegio Arbitral que el Sr. XXX deber abonar el consumo generado en las facturas de 16/02/15 y 16/03/15, por importe de 71,11 € y 23,80 €, respectivamente.

En cuanto a la factura de 16/04/15 de importe 80 € debe ser anulada por XXX por cuanto no justifica la suscripción de permanencia alguna en la línea nº XXX.

En cuanto a la reparación del terminal asociado a la línea nº XXX, se comprueba que en las Ordenes de Reparación emitidas por el Servicio Técnico de XXX, de fechas 31/03/15, 29/04/15 y 06/05/15 consta que el terminal depositado por el reclamante "*NO tiene los testigos de humedad activados*"; lo que acredita que en el momento de su depósito, dicho terminal no tenía la avería que figura en el informe de fecha 08/04/15. Consecuentemente, se determina por el Colegio Arbitral que debe ser anulado por XXX .el cargo de importe 99,90 €, por amortización de terminal, que figura en la factura de 16/03/15.

Con base en lo expuesto, **se estima parcialmente la reconvención de por XXX en la cantidad de noventa y cuatro Euros con noventa y un Cts. (94,91 €)**; importe que deberá ser abonado por el Sr. XXX y, tras cuyo pago, quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX, 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.

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. García Martínez la cantidad a la que le obliga este 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 4 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo. XXX