

LAUDO ARBITRAL

0185 /2015

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

TELEFONIA

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX.

En Madrid, a 7 de Abril de 2015, 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 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: el 31/05/14 contrata con XXX Adsl+fijo+móvil con internet por 54 € XXX solo le da servicio de Adsl+fijo y la línea móvil con internet no la activa. Ha tratado de solucionarlo durante más de dos meses, prometiendo XXX que lo estaba solucionando. Le han pasado facturas del Adsl+fijo+móvil más caro que lo contratado; por lo que devuelve las facturas en su banco y le cortan el servicio el 04/09/14. A día de hoy siguen facturándole por Adsl+fijo. Solicita que XXX retire las facturas emitidas a partir del 09/09/14 por no haberle prestado el servicio; la anulación de las facturas desde que se contrata XXX por incumplimiento de contrato o descuento del total de la línea móvil de dos meses en los que no tuvo servicio; que le devuelvan su número de teléfono fijo pues no dejan portarlo a otra compañía y que borren sus datos de ficheros de morosos.

La empresa reclamada manifiesta que: no aceptan el arbitraje al estar excluida de su Oferta Publica de Adhesión las indemnizaciones por daños y perjuicios. El Sr. XXX contrato XXX en junio de 2014. Para la contratación de este producto es indispensable disponer de una línea fija con los servicios de voz y Adsl y una línea móvil con XXX. Hasta que los servicios fijos y móviles estén unidos en XXX XXX aplicaran las condiciones, promociones y planes asociados a los servicios previamente contratados. El alta de la línea XXX se lleva a cabo el 13/06/14, instalando los servicios de voz, Adsl y TV. Desde el 28/08/14 se cursa baja en el servicio TV y se mantiene el servicio de voz y Adsl con fibra a 10 Mb, con una cuota mensual de 39,17 €+Iva. La deuda contraída es de 297,18 €. De persistir esta situación la línea causará baja. Por lo que se refiere a la línea móvil XXX, se solicita el alta con portabilidad receptora figurando activa desde el 04/06/14, sin embargo en los datos aportados por el titular hay incidencias de tipo administrativo, requiriéndole envío de una documentación y, al no ser recibida, se suspende cautelarmente la misma, en virtud de lo establecido en las Condiciones Generales de prestación de servicios XXX, que se anexan. La línea nº XXX causó baja el 30/07/14, emitiéndose 3 facturas (julio, agosto y septiembre) por un total de 44,91 €, que han sido anuladas. A fecha de hoy la línea XXX figura activa y no presenta deuda.

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 contrató XXX (fijo+Adsl+móvil) y, al no tener servicio en la línea móvil durante más de dos meses, dejó de pagar. Automáticamente le cortaron el Adsl y pagó lo que le reclamaban el 23/01/15 (que incluía cargos por rehabilitación de línea). Aporta justificante. Alega incumplimiento de contrato por parte de XXX porque le estaban facturando cada servicio por un lado. Sigue en XXX con la línea fija y el Adsl pero ha portado la línea móvil. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre el importe de lo facturado por Adsl desde el 04/09/14 al 05/02/15, que cuantifica en 135,14 €. Solicita además el reintegro del cargo de 25 € por rehabilitación del servicio, que figura en la factura de marzo de 2015.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: No se procedió a dar de alta XXX porque las líneas que debían entrar en la misma no pertenecían al mismo titular. Se le hizo requerimiento de documentación al Sr XXX que nunca envió. En cuanto a la línea móvil XXX, se dio de alta el 04/06/14 y el 30/07/14 se dio de baja por portabilidad. Se emitieron 3 facturas por esta línea, que fueron anuladas por XXX el 04/12/14. En cuanto a la línea fija XXX+Adsl, todas las facturas emitidas han sido abonadas por el Sr. XXX. La desconexión por falta de pago se produjo el 03/09/14 y la rehabilitación el 26/01/15. **Ofrece reintegrar al Sr. XXX los 135,14 € solicitados por este, así como los 25 € Iva del cargo por rehabilitación; es decir ciento sesenta y cinco Euros con treinta y nueve Cts. (165,39 €); lo cual realizará mediante transferencia a la cuenta bancaria de domiciliación de pagos del reclamante.**

El Sr. XXX acepta el ofrecimiento realizado por el representante de XXX.

Tras lo cual, 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.

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 7 de Abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX