



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA E INTERNET

N/R.: 00264/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 14 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 en que contrató XXX, y no tiene ADSL y pretenden cobrarle la factura completa y con gastos por retraso, y le han extraviado el número de la línea fija en la retroportabilidad, habiéndole contestado XXX que eliminan el compromiso de permanencia. Solicita la anulación de la factura, la devolución de la factura pagada por el servicio de ADSL que no tiene, y rescisión del contrato.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se entrega copia a la parte reclamante, alegando que la línea fija se activó el 26 de enero de 2014. Con fecha 15 de octubre de 2014 se cursó la baja sin cargo alguno, tras recibir la petición de portabilidad por parte de otro operador. No consta petición de cancelación de la portabilidad en su empresa. La facturación emitida es correcta encontrándose el reclamante al corriente de pago en relación con la línea fija. En relación con las tres líneas móviles, manifiesta que disfrutaron de la tarifa XXX desde el 15 de octubre de 2014, y en calidad de servicio se ha procedido a eliminar el compromiso de permanencia en la tarifa XXX asociado a las líneas móviles, tras confirmar que no mantiene activo el servicio fijo+adsl necesario para poder disfrutar de la tarifa. La reclamante mantiene una deuda por importe de de 172,29 euros correspondiente a las facturas de 26 de octubre y 26 de noviembre de las líneas móviles, deuda sobre la que formula reconvencción.

La reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que la línea fija+adsl la han cobrado en otra factura sin prestar el servicio, factura que solicita que le sea devuelta, y las líneas móviles están facturando por XXX y XXX y no ha tenido el servicio de línea fija por lo que incumple el contrato. Está sin línea desde octubre de 2014 y ha perdido el número de línea fija que no ha podido recuperar, por lo que reclamará los daños y perjuicios que le han ocasionado.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que las facturas pendiente de pago de las líneas móviles son de fecha 26 de octubre, 26 de noviembre de 2014 y 26 de febrero de 2015.

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:

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre la línea fija al no constar facturas emitidas por la empresa reclamada y su abono por la parte reclmaante, quedando expedita la vía judicial.

En relación con las líneas móviles, ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, debiendo anular la empresa reclamada todos los compromisos de permanencia asociados a las líneas móviles debido a la incidencia en la prestación del producto XXX, y ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa, debiendo abonar la reclamante la cantidad de **172,29 € (iva incluido)** al ser correctas las facturas pendientes de pago, que reflejan consumo, habiéndose aplicado la tarifa contratada y otros cargos ajenos a la tarifa, no constando incidencia en la prestación del servicio de las líneas móviles, y habiéndose aplicado la empresa los descuentos de la tarifa y descuento por atención comercial.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 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

Prevía 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, 14 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXXX

Fdo.: XXX