

LAUDO ARBITRAL

3356 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 11 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: desde julio de 2015 tiene problemas con el servicio de telefonía fija+Adsl+móvil contratado con XXX, ya que no tiene cobertura. Ha reclamado sin que le den solución. Solicita: que XXX respete lo acordado dando el servicio permanentemente; devolución de importe por el tiempo que ha estado sin servicio; contrato y facturas por escrito y bloqueo del servicio de tarificación adicional.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 26/07/15 reciben notificación de falta de servicio por parte de la reclamante; incidencia que fue trasladada a su servicio técnico para restablecer el servicio, procediéndose al cierre de la misa el 20/08/15, tras confirmar el correcto funcionamiento del servicio. En relación a este extremo, informan que desde el 26/07/15 al 20/08/15 se suspendió la facturación del servicio por indisponibilidad del mismo, constando descuentos de 7,93 € y 28,21 € en las facturas de 01/08/15 y 01/09/15. Aportan grabación del alta de las líneas XXX y XXX y del cambio de tarifa en la línea XXX. No han podido recuperar la grabación de cambio de tarifa de la línea XXX. En relación a los servicios de tarificación adicional informan que constan bloqueados desde el 11/05/15 (XXX y XXX) y con fecha 05/10/15 (XXX y XXX). Solicitan Laudo desestimatorio.

Con fecha 30/11/15 la reclamante presenta escrito en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que no ha recibido la devolución monetaria por la falta del servicio de internet fibra y que sigue recibiendo mensajes de tarificación adicional en la línea XXX. Se ratifica en las pretensiones de su reclamación.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. Aporta 4 grabaciones de contratación.

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** las pretensiones de la reclamante en lo relativo a su derecho a obtener copia del contrato y de las facturas generadas en el mismo. En este sentido, se determina por el Colegio Arbitral que XXX debe facilitar a la Sra. XXX copia del documento/grabación de la contratación realizada, así como de las facturas emitidas.

ARBCRS21

En cuanto a la suspensión en la prestación de servicio de telefonía fija+Adsl, producido entre el 26/07/15 al 20/08/15, se comprueba, a través de las facturas de 01/08/15 y 01/09/15, que la reclamada hizo compensación de 7,93 € y 28,21€; sin que conste otra incidencia de suspensión del servicio que dé lugar a una nueva compensación económica.

En cuanto a la alegada falta de cobertura en el servicio de telefonía móvil contratado, no está incluida en el ámbito del Servicio Universal garantizado.

Finalmente, se informa a la reclamante que para la activación de los servicios de Tarificación Adicional se precisa de un acto voluntario en el terminal telefónico, como es el envío de un sms, para la suscripción. El bloqueo previamente solicitado a la operadora telefónica queda sin efecto si se realiza, por parte del usuario, un acceso puntual posterior, como el indicado.

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.

Prevía 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 11 de Enero de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX