



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONIA FIJA)

04438/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 06 de abril de 2016 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL 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 lo siguiente:

A finales de diciembre de 2014 intentó realizar la portabilidad hacia la compañía para la línea fija, adsl y tv pero el técnico no fue capaz de realizar la instalación y dejó inutilizada la línea fija. Después de varios intentos, sin conseguirlo, les comunicó que no quería ninguno de sus servicios y no mandó el SMS que le demandaron para hacer efectiva la portabilidad. A pesar de no recibir servicio alguno y la línea fija inoperativa (puesto que lo prestaba su anterior operadora), empezaron a pasarle facturas. Interpuso varias reclamaciones, le indicaron que enviara un correo electrónico solicitando la baja, y a pesar de que entendía que no debía comunicar la baja de un servicio que no había tenido, envió dos correos, sin resultado alguno. Realizó de nuevo la portabilidad a otra operadora. No le han reintegrado todo el importe abonado. Solicita el abono de 1.562,93 euros (182,43 euros por las facturas cobradas por adsl, línea fija y tv y 1.380,50 euros de indemnización por haberle dejado inutilizado el servicio de línea fija, adsl -5 veces la cuota mensual por el tiempo en el que se ha dejado de prestar servicio-).

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 28 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 11 de noviembre de 2015 se cursó la baja del servicio asociado a la línea fija por portabilidad a otro operador; el periodo facturado comprende hasta la fecha de baja señalada, y que, sin tener constancia de ninguna incidencia técnica en el servicio, la facturación emitida es correcta. La cliente se encuentra al corriente de pago con la compañía.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 17 de febrero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

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, reitera sus alegaciones y reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta, entre otras, que desde diciembre de 2014, que contrató hasta noviembre de 2015, que solicitó portabilidad a otra compañía, no ha tenido servicio de línea fija, tv, internet ni adsl y que la reclamada le ha estado facturando, en todo ese tiempo por dichos servicios, servicios que han sido prestados, y facturados, por otra operadora. Solicita se le reintegre la cantidad de 182,43 euros por los servicios no prestados y abonados por ella a la reclamada y 1.380,50 euros de indemnización por haberle dejado inutilizado el servicio de línea fija y adsl. -5 veces la cuota mensual por el tiempo en el que se ha dejado de prestar servicio-.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta escrito, incluido en expediente y leído ante la reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 de la reclamante al quedar acreditado que la reclamada ha estado facturando por servicios que no ha prestado en ningún momento, servicios que han sido prestados, y facturados, por otra operadora. Por ello, **la reclamada deberá abonar a la reclamante, la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO EUROS CON OCHENTA Y SEIS CÉNTIMOS (364,86 euros)**, impuestos incluidos, por los importes facturados, abonados por la reclamante, desde enero a noviembre de 2015, ambos inclusive, (182,43 euros), y compensación económica por el servicio no recibido (182,43 euros).

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 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.

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.

Previo 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 06 de abril de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX