

## **LAUDO ARBITRAL**

**0672 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 14 de mayo 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 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: el 30/10/2014 contrata con XXX "XXX Tv ", con la promesa verbal que en tres días lo tendría activo. Pasado el plazo contacta con XXX y le dan sucesivos plazos (29/11/14, 26/12/14). Desde la fecha de 30/10/2014 se hizo la portabilidad de la línea móvil y se anularon los servicios que tenía en la línea fija, sin saber que tarifa aplicarían, hasta que se terminó la instalación de la fibra óptica. Solicita: sea indemnizado económicamente por los servicios contratados y no disfrutados, así como de los servicios anulados de la anterior tarifa, sin tener la actual en servicio. Así mismo sea sancionada por no cumplir los plazos prometidos al cliente.

La empresa reclamada manifiesta que: el 30/10/2014 el cliente disponía de línea+Adsl de cobre y solicita "XXX Tv" en su línea XXX y la portabilidad de la línea móvil XXX. El día 03/11/14 se hace efectiva el alta en XXX en la línea móvil. El 04/11/14, por problemas técnicos no se puede realizar la migración de cobre a fibra. Una vez solventada la incidencia, el 12/12/14 los técnicos dejan en servicio la línea+Ads por fibra. El 20/12/14 se realiza "XXX Tv" en la línea XXX con la línea móvil XXX. El cliente no ha quedado sin servicio de voz e internet y en la línea móvil ha tenido servicio y no se ha emitido factura alguna, ya que desde el alta de la misma se ha contratado como XXX. Por ello, no procede indemnización alguna.

El reclamante presenta escrito el 07/04/15 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y, tras reiterar los hechos reclamados, manifiesta que hasta el 25/01/15 no recibe factura en la que se regulariza la línea fija, según criterio de XXX, no teniendo en cuenta que al carecer de información de servicio y costes, no se hizo usos de la misma convenientemente. Todavía no se le informa de los servicios y costes en su línea móvil. Con fecha 04/02/15 ha recibido la información de los servicios y costes en ambas líneas. A fecha de hoy, aun no disfruta del servicio "TV XXX".

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 continua en alta en XXX y que su reclamación se basa principalmente en el retraso en la instalación, ya que hasta el 20/12/14 no la realizaron y estuvo mes y medio sin saber que tarifa le aplicaban; así mismo no tiene acceso al servicio de “TV XXX”, que estaba incluido en la oferta contratada. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre el importe del servicio de TV no disfrutado; se lo instale; indemnización por los perjuicios causados y sanción si procede.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX, manifestando que el reclamante no cuantifica la indemnización que solicita. Reconoce el retraso en la instalación de la fibra óptica pero informa que el Sr. XXX nunca careció de los servicios contratados. Incluso, no se le hizo cargo alguno por la línea móvil desde el 30/10/14 al 20/12/14. Con fecha 19/11/2014 le abonaron 10,04 € en concepto de cuota del mes y, en cuanto al servicio “TV XXX”, no le consta que no haya disfrutado de dicho servicio.

Con ánimo de atender la reclamación, **XXX ofrece:**

- **Abonar al Sr. XXX el 50 % de la cuota (38,84 €) desde diciembre/2014 a mayo/2015, que totaliza la cantidad de noventa y siete Euros con diez Cts (97,10 €), mediante transferencia a su cuenta bancaria.**

**Gestionar la correcta instalación del servicio “TV XXX”.**

- .

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

Tras lo cual y previa deliberación, 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.

Previo 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 14 de mayo de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX