



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.:03142/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada 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: hizo una portabilidad a XXX desde XXX a finales de abril de 2015 y continuó sin línea de teléfono fijo y ADSL. Le costó más de dos meses que le mandaran a un técnico a su domicilio. Tras muchas llamadas y pérdidas de tiempo, solicitaron pruebas conjuntas con XXX, cuyo técnico no se presentó en dos ocasiones. De eso hace más de un mes. XXX, ni le da soluciones ni le informa de nada, no le informan del estado de la incidencia, a no ser que se ponga en contacto con ellos, lo que le supone llamadas de casi 30 minutos. El día 15 de mayo hizo la primera reclamación, posteriormente le llamaron, pero por motivos laborales, no pudo atenderlos y por ello dieron la incidencia por cerrada a 17 de junio y cuando ha llamado, salta un contestador. Por ello, desea que se le arregle este problema lo antes posible, porque le está ocasionando trastornos en su vida personal. Ha tenido que cambiarse de casa, porque por las tardes trabaja con el ADSL y lo necesita y le está suponiendo un gasto económico importante, que calcula en 750 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la revisión del funcionamiento del servicio asociado a la línea XXX, con fecha 30.05.2015 se cursó el alta del servicio de ADSL, máxima velocidad + llamadas con línea, asociado al número XXX. La incidencia técnica se trasladó al Departamento Técnico con fecha 08.06.2015, finalizando con fecha 01.09.2015 sin poder contactar con el cliente para confirmar el funcionamiento del servicio. El día de hoy se ha dado traslado de la incidencia al Departamento Técnico, para que efectúe las gestiones oportunas destinadas a comprobar el funcionamiento del servicio en el número indicado. El titular de la línea se encuentra al corriente de pago. La reclamante presenta escrito de fecha 6 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, tras recibir la respuesta de la reclamada, sus pretensiones siguen insatisfechas, puesto que continúa con la incidencia, pese a que XXX ha decidido de forma unilateral cerrar su caso, hace más de un mes y no haberle informado tampoco de ello, solicita, tanto la revisión de su caso, como la solución positiva por parte de XXX de su avería.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el problema se solucionó el 21 de octubre y lleva con ellos desde el mes de abril, por lo que se ha sentido estafada. Hay veces que le han llamado, devuelve la llamada y le contesta un contestador. Cierran la incidencia sin saber si está conforme con ello. Solicita una compensación por el tiempo que no ha tenido servicio desde abril hasta que ha tenido dicho servicio, habiendo transcurrido cinco meses. Cuantifica esta compensación en 700 €, porque se ha tenido que ir a casa de sus padres para poder utilizar su ordenador. No le han realizado ningún tipo de descuento y ha abonado las facturas de los meses en los que no ha tenido servicio.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 6 de noviembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 21 de septiembre 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: **estimar en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que al no haber disfrutado de servicio en la línea de teléfono fijo y ADSL, desde que se contrató, en el mes de abril, hasta el mes de octubre, en que se resolvió la incidencia, **procede que sea compensada: bien con la devolución del importe que resulte de la tarifa contratada por dicho servicio y por los meses que permaneció sin servicio**, cuya cuantificación resulta imposible, al no haber sido aportadas por ninguna de las partes las facturas correspondientes, y ello, en el supuesto de que hubieran sido abonadas por la reclamante, o bien, **dándose por liquidada dicha compensación, en el supuesto de que se hubiesen girado facturas con importe "0" €, o simplemente, no se hubiesen emitido**, pues en este supuesto, la ausencia de abono de cantidad alguna, debería ser entendida como resarcimiento, sin que pueda apreciarse como cifra de la compensación solicitada por la reclamante, la indicada de 700 €, toda vez que no se desglosa y tampoco se acredita o justifica tal cantidad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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, 23 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX