



LAUDO ARBITRAL

(TERMINAL)

N/R.: 01755/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIFXXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

En Madrid, a 11 de septiembre 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 lo siguiente: ha sido cliente de XXX de dos líneas móviles durante 7 años. El 03.12.2014 llamó a XXX para añadir fibra a su casa, le ofrecieron una tablet, porque tenían una oferta por contratar fibra óptica. El 7 de diciembre un técnico se personó para instalarlo, pero no pudo dejarlo con servicio, diciendo que en 24 horas se sincronizaría. El 14 de diciembre llegó otro técnico que se fue sin darle servicio. El 21 de diciembre le llamaron de XXX, diciéndole que como no podían darle servicio, le daban de baja para volver a darle de alta para gestionar un nuevo alta con la dirección correcta. Después de llamar numerosas veces, no le han dado solución, por lo que no se puede lanzar un alta nueva. Sin solución el 3 de marzo, decidió cambiarse a Ono. Se han cobrado facturas de más. Por ello, solicita quedarse con el terminal (tablet XXX por los daños y perjuicios ocasionados, por lo que ha pagado por ella, 102 € y retirarle del ASNEF, y en su defecto, seguir pagando la tablet a plazos como se acordó, 9 € / mes y como último caso, devolver la tablet y que le abonen lo pagado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 4 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la revisión de la factura de fecha 08.03.2015 generada por la línea XXX en relación al importe de la cuota de tarifa del último mes, ya que se factura la cuota completa habiendo portado la línea antes de la finalización del ciclo de facturación y anulación del cargo por amortización del terminal, reflejado en la factura de 08.04.2015, esa línea consta activada el 10.10.2013 con la tarifa XXX 15 SIMN con cuota mensual de 19.36 € (impuestos incluidos). En las condiciones generales, consta que la baja puede solicitarse en cualquier momento, pero debe abonarse el coste completo de la tarifa mensual contratada, independientemente del momento en que sea tramitada dicha baja. La línea 699 271 098 consta dada de baja por portabilidad desde el 20.02.2015, originando así una cuota de tarifa del último mes reflejada en la factura de 08.03.2015. En calidad de servicio, se ha realizado un ajuste de 19,36 € (impuestos incluidos) quedando un importe pendiente de pago de 181,74 €. El 08.12.2014 el cliente adquirió un terminal renove para esa línea, correspondiente a

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

un XXX en la modalidad de venta a plazos, estableciéndose un pago inicial de 29 € y 24

cuotas mensuales de 9 € cada una. Con motivo de la baja por portabilidad se generó la factura de fecha 08.04.2015 en la que se incluyen las cuotas de venta a plazos pendientes de abono. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Formula reconvencción por 181,74 €. El reclamante, presenta escrito de fecha 25 de junio de 2015, en el que entrega documentación con carta explicativa

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 le ofrecieron una tablet, porque tenían una oferta por contratar fibra óptica, pero lo cierto es que estuvo incomunicado cuatro meses, ya que no pudieron dejar instalado el servicio, por ello, considera que si no le han dado el servicio, está en su derecho de cancelarlo. La baja se produjo el 23 de diciembre y siempre ha considerado que, al no haberle dado el servicio ofrecido, tenían que haberse llevado la tablet. Al objeto de no tener problemas, abonó, además de los 102 € por la tablet, otros 90,87 €, el 10 de agosto de 2015, tal como acredita con el justificante de transferencia que aporta para su incorporación al expediente, los otros 90 € no los ha pagado, y precisamente son los que solicita no pagar, además de no ser incluido en el Asnef.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de escrito, de fecha 27 de julio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a dicha audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 04.06.2015.

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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, a la vista de que consta que ha habido una falta de servicio, imputable única y exclusivamente a la reclamada, y que el reclamante, ha cumplido con sus obligaciones, llegando a abonar el 50% de la deuda a la que se refiere la empresa reclamada, tal como acredita con la documentación que aporta en el acto de la audiencia, que queda incorporada al expediente, **procede anular en su totalidad la deuda reclamada por la reclamada, con desestimación de la reconvencción formulada, no teniendo que devolver, el reclamante, la tablet adquirida**, todo ello, como compensación por las irregularidades producidas, que le llevaron al reclamante a ser privado de un servicio que contrató, para que fuera prestado en condiciones idóneas, que, al final, no fueron facilitadas, por causa exclusivamente imputables a la mercantil reclamada, con la advertencia de que, si no han sido excluidos los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, ésta deberá hacer inmediatamente efectiva dicha exclusión.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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, 11 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX