



**LAUDO ARBITRAL**

(TELEFONÍA)

N/R.: 03265/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

Dª 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 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: tras realizar un contrato telefónico del servicio de fibra, teléfono y móvil (paquete XXX) a las 24 horas recibió una contraoferta de su actual compañía, XXX, y dio de baja lo anteriormente hecho con XXX. Lo cual no debería tener coste alguno, según las indicaciones del comercial, ya que tenía 14 días para darse de baja sin ningún coste. Al poseer otra línea de móvil con ello, totalmente desvinculada de lo que anteriormente había contratado, a través de esta línea, le quieren cobrar los 90 € más IVA de gestión de alta de la fibra, procede a devolver el recibo y se pone en contacto con ellos sin obtener ninguna respuesta. En pocos días le cortan la línea del móvil, vuelve a llamar y una operadora le reconoce que no debe abonar esa cantidad y mediante tarjeta de crédito le cobra la cuota de móvil y le da de alta la línea y 24 horas después se la vuelven a cortar, reclamándole de nuevo los 90 €. Por ello, solicita que le devuelvan su línea de móvil y que no le reclamen una cantidad que no debe de pagar. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el cargo reclamado de 108,90 € (impuestos indirectos incluidos), corresponde a que XXX subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica, por lo que el cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este contrato. El

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

reclamante solicitó la activación del servicio con fecha 21 de mayo de

2015 y solicitó la cancelación del mismo con fecha 22 de mayo de 2015. No son cargos de penalización que tiene derecho a desistimiento, sino cargos de gestión de fibra. Se ha procedido a la reactivación de la línea móvil XXX. Queda pendiente de pago la cantidad de 138,82 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas, cuya reconvención solicitan. El reclamante presenta escrito de fecha 30 de octubre de 2015, en el que, en síntesis, expone su no conformidad con los importes reclamados. Respecto de los 108,90 € de costes de gestión de fibra óptica, en ningún momento fue informado de este cargo, ya que la contratación fue telefónica, la cual tendrán grabada, y podrán comprobar que en ningún momento se le transmitió este coste de servicio y que en ningún momento tuvo acceso a las condiciones generales del servicio de comunicaciones a través de fibra óptica, por lo que de haber sido así, no hubiera procedido a contratar. El importe de la línea móvil de 32,2314 € + IVA (39,00 €) fueron abonados a través de una teleoperadora con su tarjeta el día 27.06.2015, adjuntando justificante de pago, con lo cual pendiente de la reclamación de la fibra, está al día. También pediría que a todos los efectos, independicen las facturas, sin vincular la línea móvil al concepto de gestión de fibra, ya que si no, con la siguiente factura, volverán a cometer el proceso de nuevo y le volverán a cortar la línea móvil, con lo que eso conlleva para su persona.

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 no fue ningún técnico a su casa, se dio de alta el 21 y el 22 pidió la baja. Sólo cuando presentó la reclamación, fue cuando le activaron la línea. Le han grabado que le cortan una línea, que no estaba sujeta a contrato, quiere que le liberen la línea coste cero y marcharse.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 10.11.15, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, alega que, sin perjuicio de reiterar las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 6 de octubre de 2015, añade que no ha sido posible localizar la grabación de la llamada que corresponde a las condiciones asociadas al contrato comprometido por el reclamante, por lo que van a proceder a la anulación de los importes correspondientes a la gestión del alta de XXX Fibra, por importe de 108,90 €, cantidad que servirá para aminorar los importes pendientes de pago, presentando un importe pendiente de pago de 29,92 € (impuestos indirectos incluidos), correspondientes a la factura XXX, cuya reconvención solicitan.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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, de todo lo acontecido en el presente caso, lo cual queda reflejado en las distintas alegaciones aportadas por ambas partes a lo largo del procedimiento arbitral, **se deduce que no se le ha dado el servicio por el que se le pretendió cobrar el concepto de costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica**, y teniendo presente lo específicamente alegado por la reclamada en su último escrito fechado el 10 de noviembre de 2015, en el que literalmente se expresa que “en cuanto al contrato de prestación de servicios solicitado, ponemos en su conocimiento que no ha sido posible localizar la grabación de la llamada que corresponde a las condiciones asociadas al contrato comprometido por el reclamante... por lo que XXX va a proceder a la anulación de los importes correspondientes a la gestión del alta de XXX Fibra...”, **procede la anulación del cargo por los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica, que se cuantifica en 108,90 €(impuestos indirectos incluidos)**, así como el abono, por parte del reclamante a la reclamada, de la cantidad de 29,92 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura XXX estimándose parcialmente de este modo la reconvencción formulada, toda vez que esa factura se refiere al período de facturación del 1 al 30 de junio de 2015, y, en todo caso, se emite el 1 de julio de 2015, es decir, con posterioridad a la fecha en la que el reclamante indica que procedió a abonar el importe de la línea móvil de 32,2314 € + IVA (39,00 €) con su tarjeta el día 27.06.2015. Tras lo cual, el reclamante podrá portarse con su línea a otra compañía, sin coste adicional alguno.

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 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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

Previa 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, 09 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.:XXX