



LAUDO ARBITRAL

(TELÉFONÍA)

N/R.: 03303/2015

RECLAMANTE: D. XXX NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante expone que contrata el 7 de agosto de 2015 en tienda XXX pack de telefonía con portabilidadXXX. El 10 de agosto de 2015 va a su domicilio y le quitan la instalación de XXX y pone la de XXX. Le indican que tiene una pequeña incidencia pero que en 3 o 4 días todo quedará solucionado. El técnico deja funcionando el ADSL y la televisión no funciona hasta el jueves 13 de agosto de 2015 de la tarde. El fijo no funciona en ningún momento. El 11 de agosto de 2015, portan la línea móvil xxx que está fusionada en el pack de XXX y la pasaban como pack de fibra + tv + fijo + móvil, igualmente a XXX. Solicita el 11 de agosto de 2015, por el 1470 que manden mensaje al móvil al consumo del 80% de los 150 de la tarifa móvil ya que además, al no tener fijo, no va a utilizar mucho. Por ello, solicita que XXX le instale el pack contratado completo de: tv + fijo + fibra + móvil a 65 € como tiene en el contrato. Si pasados los 45 días no cumple, que pueda volver a XXX solucionando la instalación o abonándole los 98 € que XXX le pide. Que en caso de quedarse en XXX, su móvil va con el pack y que porte sin ninguna penalización, ya que no ha cumplido el contrato. El abono correspondiente de las facturas de XXX hasta la solución. Si no cumplen, poder retirar la segunda línea 686727861, devolviendo terminal y no pertenecer a XXX bajo ningún concepto.

La empresa reclamada realiza alegaciones que se incluyen en el escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, unido al expediente, en el que, en síntesis, se informa que con fecha 07.08.2015 se activó la tarifa Xxx Ahorro en la línea XXX con un compromiso de 24 meses, siendo activada la línea XXX el 11.08.2015 con la tarifa XXX, sin compromiso de permanencia. La línea xxx , consta dada de alta con el producto Fibra 300 Mb + nueva TV XXX + línea + llamadas, desde el 28.09.2005, con un compromiso de permanencia de 12 meses, fecha desde la que comienza a facturar el servicio de telefonía fija por parte de XXX. Han contactado con el titular, confirmando que tiene realizada la instalación y el servicio funciona correctamente.

El reclamante presenta escrito de fecha 9 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que tras conseguir, después de una llamada el 22 de septiembre, que portara el fijo XXX el 28.09.2015, desde el 7 de agosto de 2015 que fue contratado, queda

Comunidad de Madrid

pendiente el cobro de XXX desde el 18 de septiembre hasta el 28 de septiembre, que lo cargaron los primeros días de noviembre.

El Órgano 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 presenta escritos, de fechas 20 de octubre y 20 de noviembre de 2015, que quedan incorporados al expediente, en os que, en síntesis alega: que sólo han resuelto parcialmente su reclamación pues la línea xxx está portada de XXX a XXX, pero no está resuelto el abono de las facturas abonadas a XXX desde el contrato con XXX 7.8.2015 hasta la instalación, el 28.09.2015 de XXX. Siendo así, que, a fecha del 18 de noviembre de 2015, aporta la facturas abonadas a XXX, que tiene que abonar hasta la fecha, ya que XXX, aunque contrató sus servicios con portabilidad del número XXX el 07.08.2015, no le portan hasta el 28.09.2015, habiéndole desconectado el técnico de XXX el 10.08.2015 todos los aparatos de XXX. Se queda sin servicio y tiene que abonar las facturas a XXX, ya que el xxx, aunque queda sin servicio por culpa de XXX, no se porta de XXX hasta el 28.09.2015. Tiene que abonar la factura de XXX de 4 de septiembre, de 105,17 €, la de 4 de octubre de 75,50 € y la de 4 de noviembre de 21,13 €. Abono que está finalizado.

La parte reclamada, igualmente presenta escrito de fecha 5 de noviembre de 2015, que queda incorporado al expediente, en el que se reiteran las anteriores alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, por lo que Sr. XXX podrá seguir con la tarifa contratada (tv + fijo + fibra + móvil por 65 €) o podrá darse de baja sin coste alguno, procediendo la reclamada a devolver al reclamante los importes correspondientes a las facturas de XXX abonadas por el reclamante, de 4 de septiembre, de 105,17 €, la de 4 de octubre de 75,50 € y la de 4 de noviembre de 21,13 €, que suman un total de 201,80 €, en el supuesto de que en ese mismo período de tiempo, XXX le hubiera giradas, a su vez, otra facturación paralela, todo ello, en base las incidencias producidas, que supusieron el consiguiente perjuicio al reclamante, toda vez que aunque contrató sus servicios con portabilidad del número XXX el 07.08.2015, no le portan hasta el 28.09.2015, habiéndole desconectado el técnico de XXX el 10.08.2015 todos los aparatos de XXX.

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,

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX