



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 04003/2015

RECLAMANTE: XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 25 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: el 21.05.2015 se firma un contrato con XXX, donde el 26.05.2015 se hace efectiva la portabilidad, observado que desde el principio tiene problemas de cobertura, por lo tanto, ha llamado alXXX reiteradamente, diciéndole que lo arreglarían y dándole largas. Después de tanta insistencia, deciden gestionarle la permanencia, quedando pendiente la cuota del terminal. Seguían pasando los plazos, a pesar de que tenía intención de devolverlo, ya que lo cogió junto al paquete XXX. XXX revisó la situación y dijo que era un problema de antena en la población donde vive. Desde allí se le reclama una penalización de terminal, ya que dicen, tengo un año de permanencia con la empresa. Esto se lo explica un Estudio de Abogados, donde se le dice que si no paga, le demandarán, incluyéndole en lista de morosos. Por ello, solicita que le abonen el importe pagado de 124,23 € y se le borre de la lista de morosos, ya que es un error por parte de XXX, pues cómo cabe pensar que pueda seguir en una compañía, si no tiene cobertura. A pesar de ello, el móvil lo sigue pagando con las cuotas pactadas, además de señalar que se le informó que no podía tener permanencia. Ya que el pasar el móvil ya no existía dicha permanencia, por lo que no entiende por qué se le cobra. Posteriormente, presenta escrito de fecha 7 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 04.12.15 se comunica por Teléfono al XXX para que conste que los pagos pendientes se paralizan hasta la resolución del arbitraje y el 05.12.2015 se envía un e-mail a "atención al cliente", para que conste por escrito, solicitando que a la mayor brevedad se solucione la incorrección en la facturación. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 7 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que sobre la cobertura, informa que XXX cumple las obligaciones de cobertura establecidas en las concesiones que le otorgan derechos de uso del dominio público radioeléctrico. XXX ha alcanzado niveles de cobertura que se acercan al 100% de la población y al 90% del territorio. XXX se ha comprometido a prestar la disponibilidad del servicio dentro de los límites de cobertura, pero no puede garantizar de forma absoluta que el servicio incluya toda la especificada

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

local. En este caso, revidas las dos facturas emitidas por la línea 669 195 170, comprueban que figuran 180 llamadas en la primera y 43 en la segunda, por lo que entienden que los problemas de cobertura fueron puntuales y no afectaron significativamente al tráfico cursado. La línea XXX se dio de alta el 21.05.2015 como línea adicional XXX, adquiriendo un compromiso de permanencia de 12 meses, adquirió un terminal XXX, con apoyo comercial de 211 € y 18 meses de permanencia. La línea causó baja por portabilidad el 24.06.2015, el compromiso fue finalizado sin penalización, sin embargo, del terminal se facturaron 197,96 € + IVA. El citado compromiso no estaba vinculado a la prestación del servicio, sino que iba ligado al terminal. Respecto a la parte concerniente a la adquisición de un terminal móvil mediante financiación, es fundamental exponer la yuxtaposición de dos diferentes relaciones contractuales asumidas por un mismo cliente: una relación jurídica es la correspondiente a los contratos de prestación de los diferentes servicios de telecomunicaciones móviles que firma el cliente con XXX, compañía exclusivamente prestadora de servicios de telecomunicaciones móviles; otra relación jurídica, es la referente al contrato para la financiación de terminales móviles que firman los clientes finales con XXX, entidad financiera de crédito. Un mismo cliente tiene dos contratos diferentes y diferenciados. En el contexto de facilitar el conocimiento del cliente respecto de sus gastos mensuales móviles, el cliente recibe el cargo de las cuotas de financiación, incorporado en su factura de servicios móviles de XXX. Por lo tanto, del procedimiento expuesto resulta que XX está actuando como mera gestora del cobro del pago de las cuotas originadas en la relación contractual existente entre dicho cliente y la entidad XXX no es la titular del préstamo de financiación, sino que ejecuta actuaciones de gestión de cobro. XXX no es parte firmante del contrato de financiación, es una empresa ajena a dicha relación contractual. En virtud de la vigente normativa de protección de Datos, XXX no dispone ni tiene acceso a los contratos de los clientes de XXX. El reclamante presenta escrito de fecha 14 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que a fecha 21.05.2015 firma un contrato XXX "...". El 27.05.2015 se hace efectiva la portabilidad. Con el transcurrir de los días se presentan problemas de cobertura, se reclama, y entre las versiones que se dan, está la de que hay un problema con la antena, que se solucionará en 2 días, luego en 3 y así hasta no dar una respuesta coherente. No se admite la reclamación porque dicen están dentro del período de prueba. En atención al cliente informan que en 10 días darán una respuesta. XXX quita la permanencia. El 23.06.2015 se realiza la devolución de los aparatos, para evitar futuros pagos. Se generan las facturas XXX (22.08.2015) y XXX (08.08.2015) que no son correctas, ya que no se debieron cobrar. Procede a cambiar de compañía por estar incomunicado. Se decide devolver los terminales del teléfono móvil. Se llama al XXX y le informan que por el tipo de plan ya no hay permanencia en plan xxx, sólo hay permanencia por el terminal. Solicita la anulación de las facturas: la del 22.08.2015, debido a que el 23.06.2015 se procedió a la devolución de los aparatos y ese período de consumo es totalmente incorrecto y la de 04.08.2015, ya que la baja fue el 24.06.2015, se le realicen los pagos correspondientes a la indemnización debido al incumplimiento de calidad de servicio por los días correspondientes (28 días), se borren sus datos personales de las bases. Se contrató una oferta de telefonía, pero no se han cumplido las condiciones de esa oferta.

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 por medio de D^a XXX, con DNI XXX debidamente autorizada por el reclamante, según consta documentalmente en la autorización que se aporta para su incorporación al expediente, se reitera en su reclamación,

que consta por escrito en el expediente y alega, en síntesis, que el desacuerdo con 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

penalización por el móvil viene determinado por un problema de cobertura, siendo lo cierto, en cualquier caso, que no se le informó de penalización alguna. Recibió una llamada de un despacho de abogados, informándole de la existencia de una deuda. Pagó en dos partes: el 28 de octubre de 2015, la cantidad de 124,53 y el 16 de noviembre de 2015, la cantidad de 120,00 €. Posteriormente se le enviaron dos cartas, de Asnef y de Equifax, comunicándole que le iban a incluir en un registro de morosos. La cuota de la factura ya está pagada. Por ello, solicita que se anule la factura XXXX, de 22 de agosto de 2015, por la cantidad de 44,83 €, y que sus datos sean excluidos de los registros de morosidad, pues hay que tener en cuenta que devolvió los equipos, como así consta acreditado con la documental que presentó en su momento y vuelve a exhibir a los miembros del Colegio Arbitral.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, en síntesis reitera en las alegaciones que figuran recogidas en el escrito de fecha 7 de diciembre de 2015, y añade que existe una deuda, pendiente de pago, de 392,82 €, desglosada en 347,99 €, correspondiente a la factura XXX de 4 de agosto de 2015, en 44,83 €, correspondiente a la factura XXX de 22 de agosto 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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que acreditado que se trata de cobrar una cantidad indebida, por cuanto consta la devolución de los equipos por parte del reclamante, realizada en fecha 23 de junio de 2015, **procede anular la factura XXX, de 22 de agosto de 2015, por importe de 44,83 €, debiendo abonar, sin embargo, la factura XXX, de 4 de agosto de 2015 347,99 €** estimándose consiguientemente de forma parcial la reconvenición formulada, pero en la cantidad señalada de 347,99 € (impuestos indirectos incluidos), habida cuenta que en dicha factura aparecen recogidos conceptos correctos, no sólo en cuanto a las cuotas mensuales por el Servicio XXX, sino además, el compromiso de permanencia de 18 meses, que figura recogido en el contrato del servicio Móviles XXX del número XXX aportado, de fecha 22 de mayo de 2015, que se firmó por el reclamante, debiendo retirar los datos personales del reclamante, de los registros de solvencia patrimonial en que pudieran haber sido dados de alta, una vez se proceda a la cancelación de la deuda, por parte del reclamante.

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



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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, 25 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

XXXX

Fdo.: XXX