



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 01417/2015

**RECLAMANTE:** XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 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. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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: contrató un servicio con XXX Esta empresa incumple el contrato por no poder dar el servicio contratado. Además de cambiarle la tarifa de las líneas móviles sin autorización alguna, cobrándole facturas que nada tienen que ver con lo pactado en contrato y cambiando, además, el tipo de servicio que se pactó en contrato. Por ello, solicita que se le quite la penalización que se le impone por permanencia, ya que no se le ha dado el servicio contratado, y al mismo tiempo, se quite la reclamación por las facturas no abonadas, porque no corresponden al servicio contratado inicialmente. Se reserva el derecho a reclamar daños y perjuicios por el servicio dado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en el momento que se realiza la solicitud del producto XXX se tramita previamente la tarifa XXX correspondiente en la línea móvil, pendiente a la instalación de la línea fija. Una vez que no se puede tramitar el alta del servicio para la línea fija, se procede a tramitar la baja en la tarifa XXX en la línea móvil, pasándolo a la tarifa más ventajosa para el cliente en ese momento. Les consta que la línea XXX en situación de baja por portabilidad con fecha 26.12.14 disponía de un contrato de permanencia de 18 meses con apoyo económico de 151,00 €, por la adquisición de un terminal XXX y que la línea XXX en situación de baja por portabilidad con fecha 29.12.14 disponía de un contrato de permanencia de 18 meses con apoyo económico de 151,00 €, por la adquisición de un terminal XXX. Los citados compromisos, que finalizaban el 05.03.2016 no estaban vinculados a la prestación del servicio, sino que iba ligado a los terminales. En las condiciones generales de prestación del servicio se indica que el cliente podrá darse de baja en el servicio móviles XXX en todo momento o cambiar a un plan de precios que implique un menor compromiso de consumo, si bien en estos supuestos, deberá abonar a XXX una cantidad proporcional al apoyo económico recibido y al número de meses que ha respetado su compromiso de permanencia. En fecha 24 de mayo de 2015, a través de la OMIC del Ayuntamiento de XXX, donde el reclamante presentó su reclamación originaria, se aporta documentación facilitada por el reclamante.

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 firmó un contrato de XXX-TV, que incluía internet y móviles traspasados de otra compañía, haciendo la advertencia de que no querían permanencia, si bien se financiaron dos móviles. El problema surgió cuando al ir a instalar la línea, la instalación no se pudo llevar a cabo al no estar preparado el bloque para este tipo de instalación. Se le aplicó una tarifa que nada se parece con la contratada. Ante lo cual, expone que siempre ha estado dispuesto a pagar la compra de los dos teléfonos móviles, pero el consumo cree que no es justo, porque no se adapta a las condiciones contratadas, al no haber sido posible instalar la línea en su domicilio, y no disponer del servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, que alega, en síntesis, que es cierto que no se le pudo dar de alta el servicio de fibra óptica, porque, aunque la caja existía, sin embargo, no existía el circuito ni la instalación dentro del edificio, por lo que no se pudo llevar a cabo el alta de la línea, debiendo aclarar que el contrato de compromiso no se aplica, al no haber sido posible dar de alta el servicio contratado, aunque sí se aplican los dos contratos de compromiso correspondientes a los terminales adquiridos con apoyo económico y permanencia de 18 meses. Consiguientemente, se produce un cambio en los contratos, que generan las facturas XXX, de 1 de diciembre de 2014, por importe de 125,72 €, XXX de 1 de enero de 2015, por importe de 94,60 € y XXX, de 1 de febrero de 2015, por importe de 153,04 € (todas ellas con impuestos incluidos) por la línea XXX, de fecha 1 de diciembre de 2014, por importe de 28,88 €, XXX, de 1 de enero de 2015, por 22,00 € y XXX, de 1 de febrero de 2015, por 154,94 € (todas ellas con impuestos incluidos) por la línea XXX lo que totaliza la cantidad de 579,18 €, que es la cantidad reclamada. Ahora bien, se propone el pago de 119,25 € y de 120,08 €, que figuran recogidos como cargos por los contratos de compromiso de permanencia, en las facturas XXX, de fecha 1 de febrero de 2015, correspondientes, respectivamente a las líneas XXX, lo que totaliza la cantidad de 239,33 €, anulándose el resto de cargos.

El presidente del Colegio Arbitral traslada la propuesta al reclamante, quien la acepta, si bien propone, a su vez, el pago de la cantidad de 239,33 €, en tres pagos, lo que es admitido por el representante de la reclamada.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en base al cual el **reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 239,33 €, en tres pagos de 79,78 € cada uno**, por las cantidades de 119,25 € y de 120,08 €, que figuran recogidos como cargos respecto a los contratos de compromiso de permanencia, en las facturas XXX, de fecha 1 de febrero de 2015, correspondientes, respectivamente a las líneas XXX y XXX, por la adquisición de los terminales asociados a cada una de las mismas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



## Comunidad de Madrid

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.

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, 03 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX