

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 01820/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: el 19 de marzo de 2014 presenta una reclamación por querer cobrarle una línea de teléfono y de internet que no existe, le dan respuesta el 17 de abril de 2014 y le comunican que le van a devolver 193,13 €, por no tener la línea de teléfonos, no le comunican nada de la permanencia de las otras líneas de móvil, dando por hecho que no debe nada y el 30 de diciembre de 2014 le reclaman 504,23 €, porque no fueron claros en su momento. Por ello, quiere que le suspendan la permanencia a causa de no haberle informado debidamente y tener que estar durante nueve meses detrás de ellos para que le pusieran la línea ADSL y no conseguirlo y cobrarle la línea sin tener servicio, y anulen la cuantía de las líneas. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en determinadas ocasiones los clientes formalizan un Contrato de Acceso de teléfonos a Precio Especial, firmando por ello un compromiso determinado y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. La reclamante, el 02.11.2012 adquirió un terminal XXX, asociados al alta de las líneas XXX, aceptando un compromiso en el servicio de 24 meses y en tarifa de 24 meses. Puesto que fueron dados de baja el 17.02.2014, se procedió con carácter automático a la aplicación de dos cargos: 181,50 € y 90,75 € (impuestos incluidos) por incumplimiento de los citados compromisos. En relación con el servicio de ADSL, asociado al número XXX, que la reclamante no reconoce, la baja se aplicó el 13.02.2014, aplicándose un cargo por cancelación de permanencia de 181,50 € (impuestos incluidos). Los tres cargos se aplican en la factura de 05.03.2014. La entidad bancaria devolvió dicha factura de 504,23 € (impuestos incluidos) quedando pendiente dicho importe. Con fecha 18.04.2014 se tramitó la transferencia de 193,13 € (impuestos incluidos) a la entidad bancaria de la reclamante, que se corresponde con el cargo por incumplimiento de permanencia

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

del servicio y de la cuota mensual del ADSL, no reconocido, tras lo cual queda pendiente la cantidad citada anteriormente. La reclamante presenta escrito de fecha 21 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que solicita que le sea suspendido el pago pendiente por incumplir los servicios dados y la falta de claridad al responder y daños ocasionados por estar nueve meses sin servicio de línea telefónica ni ADSL y querer cobrar la permanencia del número XXX del cual no es propietaria ni conoce su existencia. En las facturas ni aparece ese número, dado que no es suyo.

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 reconoce que le fueron ingresados 193,13 €, que da por hecho que tal abono se produjo por los daños ocasionados, insiste en manifestar que el servicio ADSL, asociado al número XXX no es suyo, por lo que reitera que debe ser anulada la cuantía que por importe de 181,50 € (impuestos indirectos incluidos), se le trata de aplicar por cancelación de la permanencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de escrito de fecha 21 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, alega que la facturación emitida es correcta y procedente. En atención al cargo por baja anticipada del servicio de ADSL, tal y como consta en la grabación del contrato, la fecha de contratación corresponde al 09.11.2013, con una permanencia de 12 meses y una fecha de cancelación de 13.02.2014, siendo correcto el cargo aplicado por incumplimiento del compromiso. La línea XXX que la reclamante dice no reconocer, corresponde a la línea de soporte del servicio ADSL, y aparece en factura una vez el número fijo está de baja, si bien no repercute en ningún aspecto ni sobre el servicio ofertado ni sobre la facturación emitida. Las permanencias por ambas líneas móviles son por 24 meses. Al generar la cancelación anticipada procede el importe de la permanencia por incumplimiento.

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 la pretensión de la reclamante, así como la reconvencción formulada por la empresa reclamada**, por lo que al no quedar acreditado que el servicio ADSL, asociado al número XXX correspondiera a la reclamante, procede anular el cargo por cancelación de la permanencia, que se eleva a la cantidad de 181,50 € (impuestos indirectos incluidos), minorando esa cantidad la cuantía que en reconvencción reclama la entidad reclamada, por lo que a ésta debe abonar la reclamante la cantidad de 322,73 € (impuestos indirectos incluidos), correspondientes al resto de conceptos que figuran reflejados en la XXX, de 5 de marzo de 2014.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



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, 09 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX	
VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES	VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX