

## LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03140/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de noviembre 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 CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 con XXX a finales de junio de 2015 una línea de teléfono fijo con ADSL y otra de móvil. El servicio móvil fue activado, pero la línea fija y ADSL hasta la fecha nunca fue instalada. En respuesta de XXX, la compañía dice que ha cancelado ambos servicios, pero pretende activar en una única cuota el terminal adquirido en 24 cuotas. Por ello, solicita pagar un terminal móvil, en el plazo establecido y contratado en su día con la compañía Xxx, donde ya se han cobrado dos cuotas, según tenían contratado (24 meses) por un XXX y la cancelación del contrato con XXX sin penalización por no prestaciones de servicios. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 14.09.15, en el que alega, en síntesis, que con fecha 27 de julio de 2015, a través de la Tienda On Line el reclamante aceptó la oferta del producto XXX. asociada a la activación del servicio móvil XXX y del servicio ADSL 35 MB, con el fijo XXX y número móvil XXX. Revisados los hechos descritos, verifican que el producto ADSL se dio de alta con fecha 27 de junio de 2015, y el router subvencionado para la utilización del mismo se entregó en el domicilio facilitado por el reclamante, con fecha 3 de julio de 2015. Han comprobado que la línea móvil XXX, se porta de Xxx a XXX el 3 de julio de 2015, fecha en la que se entrega 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

terminal XXX, que el reclamante adquirió con

un pago a plazos. El Servicio Pago a Plazos XXX, le permite adquirir un dispositivo móvil abonándolo en cuotas mensuales cerradas durante un período de 24 meses al 0% de intereses. En el contrato se especifica que en el caso del terminal, se abonará en un período de 24 meses, en cuotas mensuales de 21 € (impuestos incluidos) por el citado terminal. En la cláusula 4ª se indica que *“XXX podrá exigir al Cliente el pago de todos los plazos pendientes de abono en caso de que el cliente causara baja en el servicio de Comunicaciones Móviles de XXX e antes de la finalización del período de vigencia del presente contrato”*. Dado que el 06.08.2015, solicitó la cancelación del servicio de ADSL y el 10.08.15, portó el número móvil XXX, de 01.09.2015, se le ha aplicado la totalidad de las cuotas del pago a plazos que faltaba por abonar. El reclamante, presenta escrito de fecha 05.10.15, en el que, en síntesis, comunica su desacuerdo con la respuesta de Xxx, siendo la causa del desacuerdo el incumplimiento de XXX que produjo la baja de la compañía. Contrató una línea fija. Móvil y ADSL el 27.06.2015, que a fecha 06.08.2015 no tenía instalado el servicio fijo y que en numerosas ocasiones reclamó, pero no le solucionaron, estando todo ese tiempo sin servicio fijo de esta compañía. Por este incumplimiento entiende que se le debe respetar los plazos pendientes de pago de terminal en las cuotas acordadas. El pago de estos plazos fue una de las razones de la firma del contrato.

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 presenta escrito de fecha 22.10.15, en el que alega, en síntesis, que contrató con XXX en junio de 2015, la línea ADSL, teléfono fijo y un móvil. El 3 de julio ya tenía el servicio con teléfono móvil, pero la instalación del fijo y ADSL, en agosto no había sido instalado. En numerosas ocasiones reclamó y esperó en su vivienda a visitas concertadas, sin que se presentaran los técnicos de la compañía reclamada. En agosto, como consecuencia del incumplimiento y la falta de normalidad, se vio obligado a darse de baja de la compañía. El incumplimiento le ocasionó numerosas molestias y que solicitara la baja, por ello entiende que debe respetar el pago de las 24 cuotas a 21 € que se contrató, que de no haber sido así las condiciones, no hubiera contratado con XXX porque, económicamente, ni antes ni ahora puede pagar 485 € de una vez., es un parado de larga duración, que cobra 426 €, por tanto, no hubiera podido contratar otras condiciones que las que incumplió XXX

La parte reclamada presenta escrito de fecha 27.10.15, en el que, en síntesis, reitera lo alegado en su escrito de fecha 14.09.2015, añadiendo que con fecha 01.10.2015 se ha generado la última factura, en la que se emite un cargo de gestión de XXX Fibra de 131,09 € (impuestos incluidos) y además un cargo por cancelación de permanencia en plan de precios de la líneas XXX El reclamante tiene un importe pendiente de pago que asciende a 761,07 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas de 01.09 y 01.10.2015. cuya reconvención solicitan.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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 en parte las pretensiones del reclamante, así como la reconvencción formulada por la empresa reclamada**, de tal manera que como quiera que en la factura XXX, de fecha 1 de octubre de 2015, figura, entre los conceptos facturados, el que atiende a “**cargo por gastos de gestión de XXX**”, por importe de 131,0959, que incluido IVA (21% de 131,0959 = 27,5301) **totaliza la cantidad de 158,6260 €**, respecto del que no se acredita su justificación, **procede la anulación del mismo**, si bien debe reconocerse la pertinencia del resto de conceptos que figuran recogidos, tanto en esa factura, como en la número XXX, de 1 de septiembre de 2015, en cuanto a la cancelación del compromiso de plan de precios, por importe de 93,78423 € (sin incluir IVA), así como por el pago aplazado del dispositivo (25 cuotas, por importe de 483,0000 € (sin incluir IVA) respectivamente, habida cuenta que: de una parte, y como el propio reclamante reconoce, en su escrito de alegaciones de 22 de octubre de 2015, “...el 3 de julio ya tenía el servicio con teléfono móvil...”; mientras que, de otra, el pago aplazado, cuyo importe se factura el 1 de septiembre de 2015, se debe a un terminal que el reclamante adquirió y ha venido disfrutando, desde la fecha de adquisición hasta el presente momento. De todo ello se deduce que **el reclamante debe abonar a la compañía reclamada la cantidad de 602,44 €** (761,07 € por el total de la facturación – 158,6260, descontado el concepto “cargo por gastos de gestión de XXX Fibra”).

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, 23 de noviembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX