

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 01491/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de julio 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 XXX lo siguiente: siendo su tarifa XXX hasta el 22.02.15, decidió cambiar a la tarifa por 41,95 € (IVA incl) el día 23.02.14. En dicha tarifa se le ofrecía: ADSL + fijo + una línea de móvil (XXX) con 1 GB y 150 minutos al mes + 1 segunda línea móvil (XXX) Básica con 500 MB, 1 cént/min IVA incl. A 16.04.2015 no tiene instalados dichos servicios en su domicilio. Reclama de forma reiterada a XXX dichos servicios y su respuesta es siempre la misma, que ya está disfrutando de fijo y ADSL. A 20.04.2015 la línea móvil XXX sólo tiene 1 GB y 150 minutos y la línea XXXha pasado a prepago el día 01.04.2015 y con una incidencia de 10.032015. Por ello, solicita volver a la tarifa anterior (XXX 8) con las mismas condiciones del contrato mantenidas hasta el 23.03.2015 por incumplimiento de contrato y debido a los inconvenientes ocasionados por dicha situación y la anulación de la permanencia. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 18 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en relación a la anulación del compromiso de permanencia asociado a las líneas XXX, respecto a la activación del servicio contratado con la tarifa XXX, así como volver a su tarifa anterior en la línea XXX, en cuanto a las condiciones del servicio XXX contratado,, la línea XXX se activa el 08.08.2012 con la tarifa "XXX 8", aceptado el cambio a la "XXX el 21.02.2015, asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses. La facturación del cliente no observa anomalía alguna. En calidad de servicio se ha procedido a anular el compromiso de permanencia asociado a esa línea. Respeto al servicio de telefonía fija, se inició la provisión con fecha 21.02.2015 y por motivos

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

técnicos no se ha podido completar la activación. No ha sido posible localizar al cliente para conformar la baja del servicio de telefonía fija sin cargo alguno. Se ha procedido a la eliminación del compromiso de permanencia asociado a esa línea. No se ha generado factura por el servicio de telefonía fija, por lo que el titular se encuentra al corriente de pago. 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 es cierto el cambio de tarifa el 21.02.2015 con permanencia de 12 meses. No es correcta la promoción que figura en su escrito, porque es una oferta del mes de mayo de 2015. Se ratifica en su reclamación inicial y solicita la portabilidad a otra compañía sin coste de permanencia por incumplimiento de 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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que le ofrecieron la oferta XXX, indicándole que tendría su fijo en una semana, y no lo hicieron, con lo cual, no sabe exactamente qué parte de la tarifa se está aplicando, por lo que considera que no le corresponde el cargo de 21,3336, que figura en la factura de 8 de abril de 2015, ni los 19,6694 de la segunda línea móvil, por los 4 meses que ha abonado, ya que se le han cobrado de más, y dar la posibilidad de solicitar la portabilidad a otra compañía, sin penalización.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 1 de julio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 18.05.2015.

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**, dado que se ha comprobado que la aplicación de la promoción ofrecida no ha sido correcta, por lo que procede **la devolución de lo cobrado indebidamente, que se cuantifica en 121 € (impuestos incluidos)**, dando la posibilidad al reclamante, además, de solicitar la portabilidad a otra compañía, sin coste adicional alguno.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 15 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX