

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.:04090/2015

RECLAMANTE: D. 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:

Dª XXX, 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: con fecha 21.05.2015 firma un contrat (teléfono fijo, móvil, fibra óptica y TV). El 27.05.2015 se hace efectiva la portabilidad, teniendo desde entonces problemas, se reclama, y la respuesta es 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. El 23.06.2015 se realiza la devolución de los aparatos, para evitar futuros pagos Se generan las facturas(08.08.2015) que no con correctas, ya que no se debieron cobrar. Decide cambiar de compañía por estar incomunicado varios días. Se decide devolver los terminales del teléfono móvil, ya que los compró junto al paquete XXX Le dicen que no es posible, ya que están usados, aún así decide seguir pagando el teléfono. Se llama al XXX y le informan que por el tipo de plan ya no hay permanencia en plan XXX. El cambio se realizó previa autorización de ellos, ya que dijeron que quitaban la permanencia para poder cambiarlos, en ningún momento se han querido aprovechar de esta situación. El tema de los terminales se acordó pasar el plazo y ahora no entiende que se estén cobrando. En un Estudio de Abogados, donde se le dice que si no paga, le demandarán, incluyéndole en lista de morosos. Por ello, solicita que se revise la documentación presentada, ya que la baja de todo el servicio se efectuó el 23.06.2015, anulación de la penalización, por permanencia del terminal, que no se le había informado en el inicio de la contratación y anulación de la lista de morosos, en

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

la que estuviese. Anulación total de la facturación XXX

(22.08.2015) y XXX (08.08.2015). Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 17 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el reclamante solicitó el alta en XXX de la línea XXX por portabilidad de la línea XXX con un contrato de permanencia de 18 meses y apoyo económico de 211 € por terminal XXX con pago financiado. Este contrato no está vinculado a la prestación del servicio, sino que iba ligado al terminal. La normativa garantiza el derecho de todos los usuarios a darse de baja sin penalización, no obstante, los contratos de telefonía móvil suelen incluir un período mínimo de permanencia, que el usuario acepta como contrapartida a alguna ventaja económica. En estos casos, el operador puede exigir una compensación al usuario que se dé de baja sin cumplir el período mínimo, ya que no estaría “penalizando” al usuario, sino recuperando un beneficio obtenido por este, precisamente por haberse comprometido ese período. La cuantía de la compensación deberá ser calculada por el operador por cada abonado concreto, en función del tiempo en que ha permanecido con el operador. En las Condiciones Particulares sobre Compromiso de permanencia se indica que “el cliente podrá darse de baja en el servicio móviles en todo momento o cambiar a un plan de precios que implique un menor compromiso de consumo, si bien, en este supuesto, deberá abonar a una cantidad proporcional al apoyo económico recibido y al número de meses que ha respetado su compromiso de permanencia. Con fecha 24.06.2015, la línea móvil XXX asociada a XXX cursa baja por portabilidad, por tanto, en aplicación de las condiciones suscritas se procedió a facturar el contrato de permanencia en la factura de 04.08.2015 que consideran correcta. 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. Telefónica quita la permanencia. El 23.06.2015 se realiza la devolución de los aparatos, para evitar futuros pagos Se generan las facturas 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 1004 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 ha 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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 en un primer momento se le comunicó que tenía una deuda pendiente de pago de 44,83 €, por la factura XXX, de 22 de agosto de 2015, si bien, posteriormente le llegó una carta en la que se reclamaba una deuda total de 392,82, por otra factura más. Ante lo cual, se solicitó la paralización del abono de esa deuda, al encontrarse pendiente un arbitraje. Lo cierto es que contrató un pack XXX, más una línea adicional, y desde el 25 de mayo de 2015 tuvo problemas de cobertura. No se le informó de que tuviera un derecho a ejercitar el desistimiento en el plazo de 15 días y tampoco nadie le dio respuesta a su reclamación, indicándola tan sólo, que le quitaban la permanencia, si bien, en la información sobre ello, existen contradicciones Tiene dos móviles. El 23 de junio devolvió todos los aparatos, menos los móviles, impidiéndole que devolviera los mismos, al alegar que habían sido usados. Por ello, sigue pagando los móviles. Su pretensión es que se le devuelvan las penalizaciones cobradas.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que no puede decir mucho más de lo alegado en el escrito de fecha 17 de diciembre de 2015. El problema de la cobertura se debió a una cuestión de la antena. En el presente caso, no se ha aplicado la permanencia del contrato XXX. Presenta documentación, para su incorporación al expediente.

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: **desestimar la pretensión del reclamante**, toda vez que no existen motivos para anular el contrato de compromiso de permanencia que figura recogido en la factura XXX de fecha 4 de agosto de 2015, habida cuenta que en el contrato del servicio Móviles del número XXX aportado, figura que el mismo es de fecha 22 de mayo de 2015, se firmó por el reclamante y consta claramente que el compromiso de permanencia es de 18 meses, con un apoyo económico de 211 €, siendo así, a mayor abundamiento que ese terminal móvil ha sido usado, como el otro, correspondiente al número XXX, estando ambos en la actualidad en poder del reclamante, quien sigue usándolos, sin olvidar que en telefonía móvil, a diferencia de la telefonía fija, no existe obligación de cobertura universal.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la

Comunidad de Madrid

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, 25 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX