



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 00480/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Prenda o Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de mayo 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 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 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 lo siguiente: en el mes de mayo de 2014, D. XXX solicitó la portabilidad a la empresa XXX y a la empresa XXX a su nombre, para hacer un contrato nuevo con la empresa XXX que incluía el teléfono fijo XXX y dos móviles, XXX y XXX, denegándose por motivos desconocidos. En vista de esta negativa, se solicita a nombre de XXX, tramitando toda la información una responsable de la tienda XXX, quien comunica, tanto verbalmente como en un contrato firmado, que la oferta contratada consta de: teléfono fijo + ADSL + 1 línea móvil, a la que se añade una línea móvil más + terminal, por importe de 54,95 € (IVA incluido). Como se quiere mantener el mismo número telefónico con el cual lleva más de veinte años. Sigue las indicaciones sugeridas por la encargada del establecimiento, que es solicitar un cambio de titular, cambio que, después de muchas conversaciones, comunican que se tenía que haber realizado en el establecimiento, dicho cambio se solicita el 23 de mayo de 2014 a través del número de atención al cliente. La persona asignada, no sólo no realiza el trámite sugerido, sino que comunica que se ha realizado correctamente y que desde ese momento está a nombre de XXX. En el mes de septiembre, perciben a través de los extractos bancarios, que desde el mes de mayo se están pasando facturas por parte de XXX a nombre de XXX por un servicio que no ha contratado. Tras infinidad de conversaciones supuestamente grabadas para subsanar 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

problema ajeno a ellos, con varias incidencias abiertas, se cerraron por parte de atención al cliente de XXX sin haber dado solución

al problema, recibiendo una carta a nombre de XXX, en la que informan que se va a proceder a un ajuste en sus facturas de -80,53 € y la cantidad adeudada sería 1,83 €, cuando la cantidad real que se tiene que devolver es de 185,18 €, correspondiente a los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre. El 19 de noviembre de 2014, tanto XXX, con número de teléfono XXX como XXX, con número XXX reciben un mensaje de texto por parte de XXX, en el que comunican que a fecha de 20 de noviembre de 2014 se cancela la tarifa XXX asignando una tarifa XXX sin previo aviso, acción que se tiene que realizar con un mes de antelación y en caso de no estar de acuerdo con las nuevas condiciones, poder resolver el contrato sin penalización. Por ello, solicita la cancelación del contrato falso tramitado por parte de XXX a nombre de XXX a devolución íntegra de las cantidades facturadas a XXX y la cancelación del contrato firmado por XXX por incumplimiento del contrato por parte de XXX, sin penalización alguna. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 9 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que en relación a la revisión de la facturación emitida por el servicio contratado para la línea XXX y la baja sin coste de las líneas móviles XXX y XXX, tras registrar la petición de alta, se procedió a la activación del ADSL para la línea XXX con fecha 25.05.2014, con una duración de contrato de 12 meses, siendo dado de baja el 10.12.2014, tras recibir la portabilidad de la línea hacia otro operador. La facturación emitida es correcta, ya que durante el tiempo que el servicio estuvo dado de alta, el cliente estuvo haciendo uso del mismo, constando llamadas realizadas desde la línea fija. Mantiene una deuda pendiente de pago de 135,23 € (impuestos incluidos), por la cuota mensual, consumo en llamadas y cargo por baja anticipada emitido en las facturas de fecha 01.10.2014, 01.11.2014, 01.12.2014, 01.01.2015 y 01.02.2015, que constan pendientes de abonar. Respecto a las líneas XXX y XXX fueron activadas a nombre de Dª XXX el 12.05.2014 con la tarifa XXX-. Junto al alta de la línea XXX la Sra. XX adquirió un terminal en la modalidad venta a plazos, por el que se establecía el abono de 24 cuotas de 7,01 € cada una. Debido a que el número fijo vinculado a la contratación del producto XXX no constaba a nombre de la Sra. XXX, con fecha 19.11.2014 desde el Servicio de Atención al Cliente se procedió a la eliminación del compromiso de permanencia asociado a las líneas XXX y a realizar un cambio de tarifa gratuito, estableciendo para las mismas la tarifa XXX. La línea XXX consta dada de baja desde el 03.12.2014, tras ser atendida la petición de portabilidad realizada por su titular. La línea XXX, consta dada de baja por portabilidad en XXX desde el 01.12.2014, que originó el cargo por "cancelación de venta a plazos", reflejado en la factura de fecha 16.12.2014, correspondiente al importe de las cuotas pendientes de pago del terminal adquirido junto al alta de la línea señalada. En calidad de servicio, se realizó un ajuste por importe de 39,91 € (impuestos incluidos), correspondiente al importe de la cuota del último mes de la tarifa XXX reflejada en la factura de fecha 16.12.2014 de las líneas XXX y XXX y que constaba pendiente de pago, quedando un importe pendiente de pago de esta factura de 122,87 € (impuestos incluidos). Se ha realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales de ambos titulares, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Solicitan reconversión de la deuda de 135,23 € (impuestos incluido) en los servicios de telefonía fija y de 122,87 €

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



(impuestos incluidos) en los servicios de telefonía móvil asociados al contrato de D^a XXX

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 quiso hacer una portabilidad con sus números de teléfono, que no fue posible por motivos desconocidos, y que luego pudo ser efectiva a nombre de su esposa, D^aXXX. Cedió el número de su casa a su esposa, pero XXX no hizo el cambio de titular. Reclama desde el mes de mayo a octubre cantidades cobradas indebidamente, entendiéndolo que existe un error. Se produce un cambio de tarifa sin aviso previo. Se devuelven los recibos que van a nombre de XXX y por ello, exige que se le abone lo pagado de más, sin negarse a pagar lo que efectivamente deba D^a XXX.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 15 de mayo 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 9 de abril de 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, XXX**, por lo que, teniendo presente que efectivamente en el caso objeto de reclamación han sobrevenido irregularidades no imputables al reclamante, procede, de acuerdo con lo solicitado, la cancelación del contrato tramitado por parte de XXX a nombre de XXX, sin penalización alguna, con devolución, por parte de la reclamada, de la cantidad de 185,18 €(impuestos incluidos) correspondiente a las cantidades abonadas por la facturación de la línea XXX, de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre. El 19 de noviembre de 2014, desestimando la reconvencción formulada.

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.

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, 18 de mayo de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX