

**LAUDO ARBITRAL**

(TELEFONÍA)

N/R.: 04165/2015

**RECLAMANTE:** XXX

NIF XXXXXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

DªXXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid

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: desde el 07.09.2015, se produce una avería que le deja sin línea fija y con la ADSL con una velocidad tan baja, que no funciona. Realiza infinitas llamadas a XXX, que no sirven para nada. Al mes, 07.10.2015, cambió de compañía, XXX reconoció que no era capaz de arreglar la avería, insólito. Solicitó un técnico en su domicilio, que no fue. Por ello, solicita no pagar la penalización por permanencia, puesto que no abandonó la compañía por su voluntad. Le dejaron sin servicio (aún no sabe por qué). Era cliente desde hace diez años y tenía cinco líneas con XXX. Solicita no pagar los recibos que le pasan, porque no había servicios, así como daños y perjuicios que estima en 500 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 22 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la línea XXX se encontraba activada desde el 12.07.2012, siendo dada de baja el 08.10.2015, sin ningún cargo tras la petición de portabilidad. El 17.09.2015 el cliente comunicó al Servicio de Atención al Cliente falta de servicio en el producto Fibra, que fue trasladada al servicio técnico para que efectuara las pruebas destinadas a restablecer el servicio, siendo restablecido el 23.09.2015. La línea XXX se encontraba activada con la tarifa XXX desde el 22.01.2015 y un compromiso de permanencia de 24 meses, siendo dada de baja el 25.09.2015 sin ningún tipo de cargo adicional. En la misma fecha adquirió pata la línea XXX, un terminal XXX, en modalidad

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

de venta a plazos, con un pago inicial de 59 € (impuestos incluidos) y 24 cuotas mensuales de 29 € (impuestos incluidos) durante 24 meses. Se adjunta grabación y condiciones generales de venta a plazos. La línea XXX fue dada de baja el 30.09.2015, tras la petición de portabilidad sin ningún cargo adicional. El importe pendiente de pago es de 676,61 € (impuestos incluidos) de las facturas 12.09.2015, 12.10.2015 y 12.11.2015, sobre cuya cantidad solicitan reconvencción. La reclamante presenta escrito de fecha 22 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que desea continuar con la tramitación de esta reclamación, pues nada de lo que la empresa expone es cierto y lo puede demostrar. Nunca solicitó el servicio de fibra y nunca lo tuvo. Para instalar un servicio de fibra se necesita un router nuevo, un boletín de instalación del técnico, un parte de trabajo firmado del trabajo en el domicilio. La única avería que comunicó es bien sencilla, es que de repente se quedó sin teléfono fijo y con un ADSL con una velocidad tan baja que no se puede usar. La avería se produjo el 7 de septiembre y duró hasta que la nueva compañía dio línea el 7 de octubre. Todo esto lo puede demostrar a través de mensajes de texto de la compañía, indicándole que estaban trabajando en la avería para reconocerle un mes más tarde que no tenían forma de solucionarlo, porque se había desconfigurado su número de teléfono del sistema. No entiende mucho de informática, pero le pareció insólito. Le obligaron a cambiar de compañía. Por lo tanto, no va a pagar a penalización por baja anticipada, que le siguen reclamando. Cree que es de sentido común. No se fue, le obligaron a irse, o bien se hubiera quedado sin teléfono ni ADSL para siempre. Jamás fue un técnico a su domicilio y lo pidió muchísimas veces. Se limitaban a mandarle mensajes de texto, que, por supuesto, conserva. Con respecto al móvil con cuotas aplazadas, no se niega a pagarlo, pero solicitó las mismas condiciones que tenía pactadas. La respuesta de XXX es que tiene que pagarlo de una vez por abandonar la compañía. Le obligaron a abandonar la compañía, tras un mes sin servicio y sin solución.

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 el trastorno se debió a que durante cuarenta días estuvo sin teléfono, lo que le obligó a irse de la empresa. Le pasaron una penalización y devolvió los recibos. No se negó ni se niega a pagar, pero, por supuesto, en las condiciones que tenía. Lo que no considera justo, es que tenga que pagar la facturación de un servicio que no ha tenido. Por ello, solicita seguir pagando con lo que tenía contratado, pagar en las mismas condiciones o una bonificación. Le han llegado a comunicar telefónicamente que podrían efectuar un descuento del 25% en la deuda que tiene contraída.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 8 de febrero de 2016, 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 22.12.2015.



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 de la reclamante**, por lo que **al constar que efectivamente su servicio telefónico estuvo interrumpido temporalmente por causas totalmente ajenas a la misma y, en todo caso, imputables a la compañía suministradora de tal servicio, procede**, con arreglo a lo dispuesto en el art. 15 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. (BOE de 30 de mayo), **indemnizarle con la cantidad de 208,90 €**, resultante de aplicar el criterio establecido en la letra b) del citado precepto, sobre la cuota mensual de abono de la línea fija, que se cifra en 41,78 €, tal y como se recoge en la factura XXX de 12 de septiembre de 2015, sin perjuicio de la **anulación del cargo de 75,00 que igualmente se recoge en la factura XXX, de 12 de octubre de 2015, por el concepto de baja anticipada**, por lo que, con **estimación parcial de la reconvencción formulada, la reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 392,71 €** (resultado de restar a 676,61 €, 208,90 € por la indemnización fijada a consecuencia de la interrupción temporal del servicio, más la anulación del cargo de 75 € por baja anticipada). Una vez la reclamante abone esta cantidad a la reclamada, ésta vendrá obligada a cursar las instrucciones precisas para **retirar los datos personales de la reclamante de aquellos ficheros de solvencia patrimonial en que pudieran haber sido dados de alta**.

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.

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, 03 de marzo de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX