

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA FIJA /ADSL)

N/R.: 01199/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de junio 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: cambio domicilio del ADSL y fijo , que no le pueden tramitar, porque le metieron en un perfil “scoring”, perfil de riesgo. Después de haber hablado con facturación y dejarle claro que nunca ha tenido un impago o alguna devolución de algún recibo, lleva dos meses con este problema y no se lo soluciona, aún así, los dos meses se los han cobrado sin tener ningún tipo de servicio, ni internet, ni teléfono fijo, además le amenazan con una penalización si hace una portabilidad. Por ello solicita el cambio de domicilio inmediato, la devolución de las últimas facturas, en las cuales no ha obtenido servicio de parte de y borrarle el perfil del “scoring. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 23 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto al cambio de domicilio de la línea XXX la mencionada línea se dio de alta el 20.08.2014 y el 06.02.2015 activó el Descuento XXX, junto con un compromiso de permanencia de 12 meses. En referencia a la solicitud realizada por el cliente, en la cláusula 10 de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio entre el cliente y , establece la obligatoriedad en la exactitud o veracidad de los datos facilitados para la contratación, indicando, además, que podrá comprobar a solvencia del cliente, quien se encuentra al corriente de pago. El reclamante presenta escrito de fecha 28 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que cansado de esperar y que le siga cobrando mes a mes, sin tener ningún servicio, exige darse de baja de la telefonía móvil, fija e internet, sin que le cobren ningún tipo de penalización, y quedar libre de cualquier vínculo con esta compañía, por faltar al contrato y ser el mismo quien le introdujera en el perfil “scoring”, al no prestarle servicio y no conforme con eso, le siguen cobrando descaradamente, actualmente siguen pasándole la factura.

Posteriormente, en fecha 4 de mayo de 2015, el reclamante presenta nuevo escrito, en el que

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

alega, en síntesis, que le han cobrado en la última factura un importe de 81,90 €, violando una vez más el contrato establecido entre la compañía y su persona. Le han cobrado este importe sin notificarle que después de cuatro meses, supuestamente estaban gestionando el cambio de domicilio y es el responsable al hacer cambios sin tener ninguna notificación. Cansado de todo esto, hará la portabilidad de fijo, móvil, por lo que no quiere tener nada que ver con esta empresa. También notificar que al principio del contrato con el móvil tuvieron una mala gestión con el pago del terminal y le han puesto a pagar más meses de lo ya establecido.

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 su pretensión es dar de baja el fijo, que le mantengan la línea XXX con la tarifa XXX la devolución de las cuatro facturas con respecto al fijo, de los meses de febrero, marzo, abril y mayo a razón de 40,95 € + IVA, cada una, y en definitiva, que se le permita acabar su relación con sin coste alguno, para posibilitar la portabilidad de sus líneas de fijo y móvil a otra operadora, sin coste alguno.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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**, por lo que, al detectarse que efectivamente en el presente caso, se le ha estado cobrando por un servicio que no le ha sido facilitado, procede tener por **resuelto el contrato de la línea fija, con ADSL + llamadas, desde el 1 de febrero de 2015**, con la consiguiente **devolución** de lo cobrado por ello de forma indebida, en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2015, a razón de 40,95 € /mes + IVA, (163,8 € + 34,40), que totaliza **198,2 €**, y en cuanto a la línea móvil, la extinción del contrato con fecha efectiva del presente Laudo, pudiendo portar la línea sin penalización alguna por el concepto de línea, debiendo abonar, en su caso, lo que pudiera proceder por adquisición de terminales, sin entrar a conocer sobre la cuestión relativa al perfil del "scoring", dado que ello es una cuestión interna de la compañía reclamada, que en todo caso, deberá ser puesto en conocimiento de otro organismo o jurisdicción, al no tener competencia este Colegio Arbitral para resolver sobre lo solicitado en este aspecto.

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 junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX