

LAUDO ARBITRAL

4015 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a 23 de Febrero de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACION DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: con fecha 30/03/15 hace portabilidad de las líneas fija y móvil a otra operadora XXX, que se demora por razones ajenas a el. Con fecha 27/04/15 se inician los trámites para la activación del servicio Fibra dejándole sin ningún tipo de servicio debido a una huelga. XXX sigue emitiendo facturas como si el servicio lo prestara y le están reclamando pagos y permanencias. Solicita: Indemnización por daños y perjuicios; dejen de acosarle reclamándole pagos que no le corresponden y anulen las cantidades que le reclaman.

La empresa reclamada manifiesta que, en cuanto a la Indemnización por daños y perjuicios no aceptan el arbitraje por ser materia excluida en su Oferta de Adhesión a Arbitraje de Consumo. Según sus registros, el Sr. Casas tenía contratada la modalidad XXX 4G en las líneas XXX y XXX hasta el 14/11/2014 en que migra a la modalidad XXX. Desde esa fecha el cliente adquiere un nuevo compromiso de permanencia de 12 meses respecto a la línea móvil. Además, con fecha 10/11/14 el cliente efectuó un canje por puntos Zona Azul por terminal XXX, con un apoyo económico de 120 € y compromiso de permanencia de 24 meses. La línea XXX causo baja el 26/08/15 sin que les conste petición de portabilidad. Esta línea está activa hasta el 03/06/15, fecha en la que es suspendida por impago de la factura de 01/05/2015, constando que hay servicio medido hasta el 02/06/15. Se factura por esta línea una penalización de 119,20 €, importe que fue reintegrado en la factura de 10/06/15, por lo que quedó sin efecto. El día 30/03/15 el Sr. XXX solicitó la portabilidad de la línea XXX, incumpliendo el compromiso de permanencia suscrito por el terminal y originando un cargo por 97,01 €. Revisada la facturación emitida por esta línea hasta el 26/08/15 fecha de la baja, se comprueba que es correcta. El cliente ha realizado la devolución de los equipos el 16/10/15. A día de hoy el Sr. XXX adeuda 487,14 € por las facturas emitidas desde mayo/15 a octubre/15 (aportan cuadro), que se anexan a este escrito así como los avisos de pago remitidos al cliente para informarle de la deuda

El reclamante presenta escrito el 29/12/15 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y solicita la continuación del procedimiento.

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 representada por XXX y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que hizo portabilidad de sus líneas a otra operadora XXX (XXX) el 30/03/2015 y esta no pudo hacer la instalación porque XXX no le dio permiso para instalar el paquete de Fibra. En mayo de 2015 le cortan el servicio del fijo+internet y ha estado sin el hasta el mes de agosto de 2015 en que XXX realiza la actuación para facilitar la instalación a XXX. Concreta su pretensión en que XXX anule la deuda que le reclama y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que se ratifica en el escrito presentado. Informa que el 30/03/15 XXX da la comunicación de la portabilidad solicitada a la ventana de cambio. A partir de ese momento XXX no tenía que realizar ninguna actuación técnica para que se instalara el servicio por la operadora receptora. Se da de baja el servicio XXX el 20/04/2015 y la línea móvil el 30/04/15. La línea fija sigue prestando el servicio obligatorio hasta el 26/08/15. El reclamante adeuda 485,81 € Aporta la facturación comprensiva.

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** la pretensión del reclamante en lo relativo a la improcedencia de las cuotas emitidas en concepto de XXX *Fibra Óptica TV e Internet*, que figuran en las facturas de 10/07/2015 hasta 10/10/2015, ambas inclusive; por cuanto la empresa reclamada no justifica las causas de no instalación del servicio Fibra. En este sentido, el Colegio Arbitral determina que XXX debe anular dichas cuotas, cuya suma total asciende a 131,96 € Iva incluido.

Visto que XXX ya realizó un abono de importe 119,21 €, en factura de 10/06/15, anulando la penalización de XXX.

Vista la regularización de cuotas realizada por XXX en la factura de 16/10/2015.

Revisada la facturación emitida por XXX desde el 01/04/2015 al 16/10/2015 el Colegio Arbitral las declara pertinentes, tanto en lo relativo al cargo de 97,01 €, por penalización del terminal, como el resto de los conceptos incluidos en las mismas; salvo en cuanto a las cuotas anuladas en el primer apartado del este fallo arbitral.

En cuanto a la exclusión de los datos personales en registros de morosidad, solicitada por el reclamante, queda condicionada a la cancelación de las facturas declaradas pertinentes en el presente Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 23 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX