

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 00392/2015

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: el 12.02.2014 firmó un contrato con XXX, que estaba formado por un pack de televisión, teléfono fijo, ADSL y dos líneas de móvil, pack que era inseparable en su composición. A finales de agosto se pusieron en contacto con la compañía para hacer un traslado de línea, ya que en septiembre cambiaban de domicilio, siendo la respuesta que no había cobertura, y a pesar de ello, tiene que seguir pagando las cuotas, o en su caso, la penalización de permanencia. A pesar de seguir protestando, la compañía hace caso omiso y desde este momento considera rescindido el contrato con la compañía, por no poder cumplir con sus obligaciones. Por ello, considera que las facturas por importe de 32,09 y 52,01 € son incorrectas, por pertenecer a los meses en los que la compañía no ofreció cobertura. La factura de 86,04 € de 12.10.2014 es correcta, y se hacen cargo de ella, pero no la de 186,98 €, pues incluye conceptos que consideran que provienen de un incumplimiento de contrato. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que el 30.09 y 20.10.2014 el cliente contactó con el Servicio de Atención al Cliente de XXX para solicitar información sobre el traslado de su línea 910 189 859 al nuevo domicilio, confirmando la falta de cobertura en esa zona. Por ese motivo y en calidad de servicio, se ha eliminado el compromiso de permanencia asociada a la línea fija. Con fecha 12.12.2014 contactaron con el cliente, quien confirmó la baja de la línea fija con la pérdida de numeración telefónica, por lo que se procedió a cursar la

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

baja sin cargo. Igualmente, en calidad de servicio, se ha procedido a anular las facturas que constaban pendientes de pago por importe total de 94,72 € (impuestos incluidos), de los cuales, 32,09 € (impuestos incluidos) corresponden a la factura de fecha 12.10.2014, 52,01 € (impuestos incluidos) a la factura de fecha 12.11.2014 y 10,62 € (impuestos incluidos), a la factura de 12.12.2014., en relación a la cuota del producto, quedando al corriente de pagos en esta mercantil. Corresponde realizar un abono de 83,49 € en relación a la factura de 12.02.2015, respecto al cargo de baja anticipada. Con respecto a las líneas XXX y XXX contratan la tarifa "XXX", con fecha 13.08.2014, causando baja por portabilidad el 23.10.2014, tras recibir la solicitud del cliente. Se establece un compromiso de permanencia de mantener la tarifa para un período de 12 meses, para la línea XXX y de 24 meses, para la línea XXX. Adquirió un terminal XXX para la línea XXX, en modalidad de venta a plazos, con un pago inicial de 0 € y 24 cuotas mensuales de 15 €. En relación a lo anterior y tras la baja por portabilidad de la línea XXX, se ha procedido a tarificar un importe de 315 € (impuestos incluidos) correspondiente a la amortización de la venta a plazos del terminal móvil adquirido. El importe pendiente de pago del cliente en el servicio de telefonía móvil asciende a 588 €, correspondiente a las facturas de fecha 12.10.2014 (86,04 €, 12.11.2014 (186,96 €) y 12.12.2014 (315 €). Se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Formula reconvenición por importe de 588 € (impuestos incluidos). El reclamante presenta escrito de fecha 10 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que este pleito es consecuencia de la intransigencia y despotismo con que la empresa trata a sus clientes. La cuota de permanencia que quieren cobrar es impresentable, pues es consecuencia de su mala fe. Nunca hubieran cambiado de operador si todo hubiera sido razonable y no hubieran seguido intentando cobrar recibos con incrementos desmesurados, en un espacio de tiempo en el que no estaban prestando servicio por falta de cobertura. En cuanto al terminal, es de derecho que se pague, pero en las condiciones que vienen en el contrato y de lo que jamás se han negado, es decir, en sus cuotas correspondientes. La factura por importe de 86,04 € y la cuota de terminal que asciende a 315 € serán abonadas. El abono por importe de 83,49 € que XXX debe hacerles, será descontado de la deuda de las facturas, de tal forma que el importe a pagar será de la deuda menos el abono, pues no tienen ninguna confianza que tenga el abono con la misma diligencia que el cobro de las facturas.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 12 de mayo de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 19 de febrero de 2015.



Comunidad de Madrid

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 las pretensiones del reclamante**, toda vez que, por lo que respecta a la línea fija, XXX, constan anulados: de una parte, en fecha 19.02.2015, los cargos por importe de 94,72 € (impuestos incluidos), de los cuales 32,09 € (impuestos incluidos), corresponden a la factura de fecha 12.10.2014, 52,01 € (impuestos incluidos), a la factura de fecha 12.11.2014 y 10,62 € (impuestos incluidos), a la factura de fecha 12.12.2014, en relación a la cuota de la línea XXX; y de otra, el importe de 83,49 € (impuestos incluidos), que corresponde a la factura de 12.02.2015, en relación al cargo por baja anticipada, que constaba pendiente de pago, por lo que, tal y como la reclamada reconoce en sus escritos de alegaciones, el reclamante está al corriente de pago con la compañía, a quien nada adeuda, siendo lo cierto que nada de lo anteriormente expuesto, ha sido desvirtuado ni rechazado por el reclamante. En cuanto a las líneas móviles, XXX y XXX, revisada la documentación aportada por la reclamada, consistente en las facturas de fechas: 12 de octubre, 12 de noviembre y 12 de diciembre de 2014, por importes de 86,04 €, 186,96 € y 315 € (impuestos incluidos en todas ellas) respectivamente, se desprende de su examen que no presentan incidencia alguna que haga pensar que en ellas exista irregularidad alguna determinante de su anulación, sin que el reclamante haya contribuido a demostrar lo contrario, lo que conduce a estimar la reconvencción formulada de la deuda de 588 € (impuestos incluidos), generada por tal facturación.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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