

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02864/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 02 de noviembre 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 ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. 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: el 9 de junio de 2015 se puso en contacto co XXX con la intención de cambiar del ADSL normal a fibra óptica, ya que su compañía no tenía cobertura para ofrecérsela, tras enredarle y ofrecerla más de 20 megas, consiguieron que accediera, pensando que estaba contratando la mencionada fibra. Al cabo de dos días llegó el router por mensajería, en cuya caja se reflejaba claramente que no era fibra óptica sino ADSL hasta 35 megas, es cuando al darse cuenta del error, llamó a la compañía para intentar dar marcha atrás con la portabilidad. Después de cuatro días de llamadas interminables, el 18 de junio, le dijeron que la portabilidad estaba cancelada, consiguiendo el código de cancelación, que le pedía su compañía, cuando aún no se había realizado la portabilidad del ADSL, aunque sí la del teléfono móvil. Por ello continuó con su compañía, teniendo zanjado el tema con XXX dentro de los 14 días establecidos para el desistimiento. Pero el 28 de julio llegó un cargo de 177,83 €, por lo que creyendo que era un error, procedió a la devolución del recibo. Por ello, solicita dar por finalizada su relación con XXX, sin que se le pasen más recibos, ni ser incluida en listas de morosos, ni recibir cartas amenazantes de bufetes de abogados, ya que el desistimiento fue realizado dentro de los plazos legales. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que en determinadas ocasiones los clientes formalizan un contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, firmando un compromiso de permanencia determinado y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. Con fecha 9 de junio de 2015, la reclamante aceptó la oferta realizada desde su Departamento de Televenta y solicitó la portabilidad del operador XXX hacia su compañía del servicio móvil XXX y del fijo XXX, éste asociado a la activación del servicio XXX Fibra y compromiso de 12 meses. El 11 de junio de 2015 se activó el servicio XXX Fibra y en la misma fecha se completó el cambio hacia su compañía del servicio móvil XXX. El 16 de junio de 2015, la

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclamante solicitó el 16.06.2015 la cancelación de la portabilidad hacia XXX del fijo XXX y un nuevo cambio de operador hacia XXX de la móvil XXX, que al constar todos los datos correctos y no recibir por parte de Xxx ninguna

solicitud de cancelación del proceso, se completó el día 19 de junio de 2015. La factura emitida el 15 de junio de 2015 es correcta y corresponde al consumo del servicio móvil XXX y al cargo por incumplimiento del compromiso conXXX del servicio XXX Fibra. Se formula reconvención por la cantidad de 177,83 €, de la factura de 15 de julio de 2015. La reclamante presenta escrito de fecha 17 de septiembre de 2015, en el que, en síntesis, comunica que la contestación dada no es de su conformidad. Sabe que las grabaciones se hicieron, pero no tienen su firma en ningún contrato, pues no se llegó a realizar, ya que nada más recibir el router el 11 de junio, se dieron cuenta que no era el servicio que querían contratar, empezando a realizar las llamadas para desistir de dicho servicio. La portabilidad del móvil sí se llegó a realizar y no se niega a pagar la cantidad que durante ese día o dos hubiera generado, pero el servicio ADSL no llegó a ser activado nunca, siguió funcionando con la compañía anterior, ya que el router que enviaron ni siquiera salió de la caja.

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 24 de septiembre de 2014, en el que se vienen a reiterar las alegaciones contenidas en el anterior, de fecha 25 de agosto 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 de la reclamante, desestimando la reconvención de la empresa reclamada**, toda vez que consta reconocido por ambas partes, que la reclamante ejerció su derecho de desistimiento, y con arreglo a las fechas que se indican, el mismo se realizó dentro del plazo previsto legalmente, por lo que procede la anulación de todo cargo pendiente de pago, por tal motivo, y en concreto, el cuantificado en 177,83 €, de la factura de 15 de julio de 2015., dar por finalizada la relación de la reclamante con XXX, sin que se le pasen al cobro más recibos, desde la fecha en la que se hizo efectivo el desistimiento, ni que, como efecto inmediato de ello, puedan ser incluidos los datos personales de la reclamante en archivos de solvencia patrimonial.

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.

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**

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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, 02 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX