



LAUDO ARBITRAL

TELEFONIA MÓVIL

N/R.: 00506/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 05 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a XXX en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 que contrató el 18 de agosto de 2014 el plan XXX por 33,56 euros (iva incluido). El 3 de noviembre no se ha realizado la portabilidad de la línea fija, y de agosto a noviembre no le facturan el plan XXX ni la promoción de ampliar la tarifa por un euro. Ese día mediante grabación se solicita la cancelación de la portabilidad, y le han emitido facturas por importe de 64,66 euros y 93,05 euros. Solicita que se ajusten las facturas al plan XXX, que se aplique la promoción de un euro en caso de superar la tarifa, la anulación de las facturas de 93,05 euros y 64,66 euros, y una indemnización de 2.000 euros por los daños causados y la pérdida del número de teléfono.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a parte reclamante, en el que alega que la línea móvil fue activada disponiendo de la tarifa XXX desde el 22 de agosto de 2014, habiéndose facturado el tráfico generado de acuerdo con la tarifa contratada. La línea móvil consta dada de baja desde el 15 de diciembre de 2014, habiéndose anulado la factura de 26 de diciembre de 2014 por importe de 93,65 euros, y quedando pendiente de pago la factura de 26 de noviembre de 2014 por importe de 64,66 euros.

La reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 3 de noviembre perdió el servicio de internet sin previo aviso y fuera de las horas indicadas por lo que solicitó ese mismo día la anulación de la portabilidad. XXX ofrecía una comunicación para el control del gasto con la posibilidad de pagar un euro para aumentar minutos o velocidad. La línea móvil no recibió los mensajes de que el consumo superaba la tarifa contratada u ofrecieron la tarificación de un euro para aumentar el servicio. Solicita el ajuste de las facturas y una indemnización de 2.000 euros por daños morales y personales, por las molestias, contrariedades, y pérdida de contactos y datos al perder el número.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que tenía contrato XXX con XXX y en agosto de 2014 decide portar la línea móvil, y la fija+adsl y contrata por teléfono el producto XXX por 33,56 euros. Cómo no podía prescindir del servicio de internet preguntó si se interrumpiría y le contestaron que sólo unas horas y por la noche. A los 3 ó 4 días se portó la línea móvil y recibió la tarjeta, como le dijeron que podía haber como una semana de diferencia entre la portabilidad de las líneas esperó, pero la portabilidad de la línea fija no se realizaba, mientras le operaban los dos operadores, y el 3 de noviembre se queda sin servicio de internet ni voz, que contrata ese mismo día con otro operador. Llama a XXX pues no tiene ni router y cancela la portabilidad por teléfono. Le llega el recibo bancario, reclama y le responden que no se ha cancelado la portabilidad, y como devuelve el recibo bancario le suspenden la línea móvil. Solicita por escrito la baja de la línea móvil y le siguen mandando facturas, según le dicen que porque no está firmada la solicitud, que vuelve a enviar firmada a los 15 días. De las facturas emitidas ha abonado la de 3,19 €, 62,08 € y 41,06 € y ha devuelto las de importe 64,66 € y 93,65 €. Además no recibió ningún mensaje avisando de su consumo excedía la tarifa y que por un euro más podía haber ampliado. Solicita el ajuste de todas las facturas, una indemnización por daños personales, y una indemnización por la interrupción del servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 al considerar que consta un retraso no justificado por la empresa reclamada del proceso de portabilidad de la línea fija+internet, y una deficiente prestación del servicio de atención al cliente para resolver la incidencia, pero considerando que las facturas son correctas al aplicarse las condiciones de la tarifa contratada, que el control de consumo se realiza sobre los datos, y que la reclamada no aporta las facturas del otro de operador, XXX debe anular la deuda por importe de 64,66 € (iva incluido).

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización de daños y perjuicios la estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños personales, y no estar acreditados, justificados y cuantificados los daños y perjuicios por la suspensión del servicio de internet, quedando expedita la vía judicial.

Se desestima la reconvención formulada sobre la deuda por importe de 64,66 € (iva incluido).

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 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, 05 de mayo de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX