

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 002750/2015

RECLAMANTE: D. 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 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: en el mes de junio de 2015 recibió un aviso de que le iban a incrementar el precio de la tarifa, llamó a Atención al Cliente, recibiendo información contradictoria, por lo que pidió una copia del contrato. Y ateniéndose a su punto 17, solicitó la resolución anticipada sin penalización. Después de muchas llamadas, se le informó de que al tener permanencia se le cobraría la penalización. Ante tanta negativa, optó por no usar la tarifa en ningún momento. Sin ver una salida, se negó a pagar el recibo y XXX desactivó la línea del 1 de julio al 6 de julio, en que pagó para no perder el número. El 7 de julio, tras una larga conversación telefónica, advirtió que si no se le solucionaba el problema acudiría a Consumo. Se le propuso un cambio de tarifa, sin coste. Accedió al trato para acabar con esta historia, pasados 48 horas, el 8 de julio, recibió un mensaje de texto dando la bienvenida a XXX, sin embargo, a 28 de julio no tiene lo que le ofertaron. Por ello, solicita la resolución del contrato sin penalización, que le devuelvan los cargos que le hayan podido ocasionar en concepto de recargos por demora, activación de línea o derivados, así como los importes de facturación con fecha 8.6.2015 al 07.07.2015, se traslade el caso a los servicios de inspección para que se inicie un expediente sancionador, y que le modifiquen sus datos de manera correcta. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 26 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que el reclamante puede solicitar un cambio de plan de precios sin penalización alguna por este concepto, el reclamante el 8 de julio de 2015 ha realizado un cambio en la tarifa y ha contratado el servicio de Fibra asociado al teléfono XXX y la televisión de XXX Han realizado un abono por importe de 20 € en concepto de "cargo por retraso en pago" generado en la factura emitida el 8 de julio de 2015. XXX. El reclamante presenta escrito de fecha 15 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con XXX, adjunta factura en la cual se muestran todas las llamadas realizadas a sus servicios de atención al cliente, también vuelven a mencionar que

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

tiene contratado el XXX, el cual tampoco se activa este servicio y por el cual pidió una compensación con fecha 12 de noviembre, 13:32 horas por no tener este

servicio y nunca recibió, por lo que sigue reclamando todos los puntos mencionados con anterioridad más una compensación por no haber podido disfrutar del Yomvi.

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 XXX no ha solucionado ninguno de los problemas que ha tenido con ellos, hasta que decidió darse de baja. Le ofertaron XXX, cosa que no es cierto. Se cambió porque se suponía que le iban a facilitar el XXX, cosa que nunca tuvo. La contestación a sus llamadas era siempre la misma: que todo se debía a un error. Sus datos estaban mal, ya que figuraba como XXX. Le llegaron mensajes de texto a su móvil, informándole que se le iban a cambiar las condiciones. Llamó, le dijeron que le iban a dar más cosas, pero realmente, lo que quería es que le mantuvieran lo contratado. No le han facilitado nada de lo que le ofrecieron. Por teléfono le dijeron que podía rescindir el contrato, sin ningún coste y problema.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 24.09.2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, se reitera en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 26.08.2015 y añade que en fechas 26 y 27 de agosto se ha producido la desactivación permanente de los servicios de móvil y fijo tras la portabilidad solicitada, aplicándose los cargos por Cancelación Contrato Compromiso y Cargo por Gastos de Gestión en la factura de 8 de septiembre de 2015., quedando un importe pendiente de pago de 563,73 €, correspondiente a las facturas de 8 de julio, 8 de agosto y 8 de septiembre de 2015, por la que solicitan reconvencción.

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, dado que en la facturación que obra en el expediente constan llamadas a Atención al Cliente, que evidencia la existencia de las incidencias referidas en su reclamación, así como que no constan acreditados los cargos por desactivación temporal del servicio (contenidos en la factura de fecha 08.08.2015), ni tampoco el de los gastos de gestión de XXX Fibra (que figura en la factura de fecha 08.09.2015), **procede la anulación de la cancelación del Contrato de Compromiso**, por importe de 259,95 €, así como el de los **gastos de gestión de Xxx Fibra**, por importe de 42,08 €, ambos recogidos en la factura de fecha 08.09.2015 y el de **desactivación temporal del servicio** (contenidos en la factura de fecha 08.08.2015), por importe de 9,00 €, lo que totaliza 311,03 € más 65,32 € de IVA, **que suma la cantidad de 376,35 €**, por lo que deducida de la deuda pendiente de pago de 563,73 €, **se estima parcialmente la reconvencción en 187,38 €(impuestos indirectos incluidos).**

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde 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

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 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

XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX