



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA MÓVIL  
N/R 01951 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 16 de octubre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la incidencia que hubo en la red que le compensarían con 4 euros que no le han abonado, la incidencia con el pago de un recibo habiéndole aplicado un cargo de 18 euros, con el cambio de domicilio comunicándole que no puede conservar su número y que tiene que hacer un contrato nuevo, y con el cobro en un periodo en el que no tuvo servicio. Solicita el pago de 4 euros por la avería, 18 euros del cargo por gestión de cobro, y que trasladen su número de línea.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 30 de abril de 2015 hubo una incidencia masiva por motivos ajenos a XXX, en la zona del cliente en relación con el servicio de ADSL, que fue solventada el 1 de mayo de 2015. El 2 de junio de 2015 se tramitó la baja del servicio de ADSL por un cambio de domicilio. El 26 de mayo se inició una provisión de un servicio de ADSL para la nueva dirección y para el número XXX, ya que el cliente aceptó que la nueva contratación se realizara asignando un nuevo número del fijo. Aporta grabación de la baja y de la nueva alta. No obstante desde el 23 de junio de 2015 la petición de alta de la nueva línea está en proceso de cancelación, a petición del cliente. En cuanto a la reactivación de la anterior línea XXX, tras cursar baja el 2 de junio ha sido devuelta a la compañía propietaria del rango, por lo que la reactivación resulta imposible. En cuanto a la facturación por gestión de cobro emitido en la factura de 8 de mayo de 2015, se facturó en aplicación del punto 3 de las Condiciones Generales del Contrato. Finalmente concluye que la facturación emitida es correcta encontrándose el reclamante al corriente de pago. Aporta grabación de la solicitud de baja de la línea fija y del alta de una nueva línea por cambio de domicilio.

El reclamante contesta por escrito que la incidencia del ADSL duró tres días, y cuando llamó para reclamar le dijeron que aplicarían descuento en la factura de la parte proporcional del tiempo que estuvo sin servicio. Respecto al cargo por gestión de cobro, los recibos se pasaban siempre a la misma cuenta bancaria, y se dio cuenta de que le pasaron el recibo a otra cuenta que no utiliza y en la que no suele tener fondos, llamó inmediatamente para solucionarlo y le dicen que le llamarán, pero no le llama nadie. Actualmente no tiene servicio.

El Órgano 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 aporta escrito manifestando que se la ha cambiado sin permiso el contrato a uno de cuota de muy superior, por lo que solicita la baja, y se le indemnice por los cobros injustificados y por los gastos e inconvenientes padecidos. Reclama la cantidad de 547 euros. Asimismo solicita el bloqueo del servicio de tarificación adicional y SMS (contenido digital).

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que la empresa reclamada reconoce que hubo a finales de abril de 2015 una incidencia masiva en el servicio de ADSL, pero no justifica que fuera por motivos ajenos a XXX, que al darse de baja la línea fija se dejaron de cumplir los requisitos del producto XXX, pero no consta el consentimiento del titular para dar de alta la nueva tarifa en las líneas móviles, que la incidencia en el retraso en el pago de la factura no es imputable al reclamante siendo abonada a los pocos días, y que consta la grabación de la baja de la línea fija y la contratación de una nueva línea fija. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de **25,78 € (iva incluido)**, y si el reclamante solicita la baja de las líneas móviles gestionarla sin generar cargo por baja anticipada.

**NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo los daños personales quedando expedita la vía judicial, ni de la solicitud de bloqueo del servicio de tarificación adicional y SMS (contenido digital) al no constar ningún conflicto por lo que la solicitud debe cursarse a través del servicio de atención al cliente.

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.

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

ARBCRU22



## Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX