



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

N/R.: 01449 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX - XXX

En Madrid, a 07 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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 que en el mes de diciembre cambió de la tarifa XXX a la tarifa XXX, que según la empresa exige tener contratado línea móvil e internet en casa. Como en el mes de marzo no han podido proveer el servicio de adsl, le dan como única solución hacer un alta nueva cambiando las condiciones comerciales inicialmente ofertadas, pero la incidencia continúa por lo que solicita la cancelación del servicio sin cargos, ya que le amenazan con cobrarle gastos de gestión que no han realizado y que no podría tener la tarifa XXX. Solicita la cancelación de cualquier instalación de telefonía fija en su casa sin coste, la devolución de cualquier aparato servido por XXX de telefonía fija o móvil, sin coste, cancelación del contrato actual y de la permanencia de 24 meses en el operador sin cargo alguno, y la vuelta al contrato que tenía en octubre sin permanencia.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, manifestando que el 21 de enero de 2015 se inició el proceso de alta de la línea fija asociada al producto FIBRA 30 MB MÁS LLAMADAS, siendo cancelado el 22 de mayo de 2015 a petición del titular, sin haberse generado cargo alguno. En relación con la línea móvil, consta activada con la tarifa XXX desde el 17 de diciembre de 2014, con un compromiso de permanencia que finaliza el 17 de junio de 2016 debido a la renovación del terminal el 18 de diciembre de 2014, con modelo XXX NEGRO, con coste de cero euros. Adjunta grabación de la contratación. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

El reclamante contesta por escrito, del que se traslado a la empresa reclamada, manifestando que le han mentido porque cuando contrató le dijeron que la tarifa XXX requería el alta de línea móvil y adsl, y ahora le dan de baja el adsl y continúa con la tarifa. Por ello solicita la baja del servicio de telefonía móvil y la baja del contrato de permanencia sin coste, compensación económica de 1.500 euros por todas las molestias durante 5 meses, y quedarse en propiedad el terminal móvil libre de cargos.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.
- 3.- Escuchar la grabación de la contratación.

La parte reclamante no comparece a la audiencia ni aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito reiterando 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 la empresa reclamada no activó uno de los servicios contratados dentro de un pack. En consecuencia, habiendo manifestado la empresa que la línea fija ya fue cancelada sin haber generado ningún cargo, si el reclamante solicita la baja o portabilidad de la línea móvil se tramitará sin generar cargo por baja anticipada.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al estar excluidos los daños personales de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre el terminal al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada aquellas reclamaciones que versen sobre terminales que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos, quedando expedita la vía judicial.

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 11/2011, 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 07 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX