



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL, FIJA E INTERNET

N/R.: 02765/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 12 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 el incumplimiento del contrato por parte de la empresa reclamada que no prestó el servicio de línea fija y ADSL, perdiendo la línea fija, y le cobran el servicio no prestado y conceptos no solicitados, un juego y más megas. Solicita la baja del móvil y devolución de factura.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 25 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio de ADSL quedó activado en la calle XXX de Madrid el 23 de junio de 2015. El 25 de junio el titular solicitó el traslado de domicilio a la calle XXX, y una vez verificada la cobertura de la nueva dirección se procedió con los trámites para la gestión, pero debido a la ausencia de pares libres en la centralita, no se pudo activar el servicio en la nueva ubicación. El 10 de agosto por petición del titular, se ha procedido a la desactivación de los servicios contratados sin aplicar ningún cargo por compromiso en XXX. Finalmente manifiesta que el reclamante adeuda 176,30 € (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas emitidas el 8 de julio y 8 de agosto, cuya reconvencción solicita.

El reclamante contesta por escrito con fecha 18 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamada, manifestando que la empresa no aporta contrato, ni las quejas por el servicio, y le facturan un servicio superjuegos que no contrató, XXX ni le resarce ni le pide disculpas por no prestar el servicio que contrató, y se limitan a aportar una factura inventada e inflada.

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 cuando contrató el servicio XXX, preguntó si tendría cobertura en su próximo domicilio en la localidad de XXX. El comercial contactó con XXX y le

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

dijeron que no habría problema. Nunca llegó a tener servicio ni de línea fija ni de ADSL ni en XXX ni en XXX, y ante la incidencia, que no se resolvió, decidió dar de baja la línea y perdió el número. Solicita la anulación de la deuda que le reclaman por todos los problemas que le han ocasionado, y ser excluido del registro de morosos.

La parte reclamada aporta escrito, del que se entrega copia a la parte reclamante, en el que manifiesta que se aporta grabación en la que el reclamante solicita la portabilidad de la línea móvil en la que se generó consumo desde el 5 de junio como se acredita con facturación que consta pagada. En cuanto a la facturación de Pagos a Terceros XXX son correctos y los tráficos asociados han sido realizados desde la tarjeta SIM del servicio XXX8. No obstante, se ha procedido a devolver la cantidad de 50,82 euros correspondiente al consumo de Pagos a Terceros, dado que el reclamante no está conforme, y se trasladará la disconformidad al Proveedor que tomará las medidas que estime necesarias. En la línea XXX consta pendiente de pago 101,94 € (impuestos incluidos) correspondiente al consumo hasta la baja solicita el 10 de agosto de 2015. En relación con la línea fija, adjunta grabación de voz de fecha 1 de junio de 2015 en el que solicita el alta de la numeración en la calle XXX de Madrid, informando que los trabajos pueden durar unos 20 días. El alta consta el 23 de junio tal y como consta en la facturación, y el 25 de junio el reclamante solicita un nuevo alta en XXX, constando en la grabación que el coste por baja es de 181,50 € (impuestos incluidos). Puesto que el servicio fue dado de baja el 8 de agosto, se procedió con carácter automático a aplicar un cargo de 147,68 € (impuestos incluidos) en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia. El reclamante adeuda 285,97 € (impuesto incluidos), deuda sobre la que formula 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 al considerar que no hubo incidencia en la prestación del servicio de la línea móvil habiéndose generado consumo, que la baja en la línea fija se debió a la incidencia que no se resolvió por cuestiones técnicas ajenas al titular no constando consumo en las facturas por lo que deben anularse todos los cargos del servicio de línea fija+internet, y que la empresa reclamada ha descontado la cantidad de 50,82 € (sin impuestos aplicables) que corresponde al consumo de Pagos a Terceros, quedando a disposición del Proveedor la opción de tomar las medidas que estime necesarias.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa, debiendo abonarle el reclamante la cantidad de **101,4 € (iva incluido)**, correspondiente a las facturas de 8 de julio, 8 de agosto y 8 de septiembre de 2015.

Una vez que el reclamante haya abonado la deuda por importe de 101,4 € (iva incluido), la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

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.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 12 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX