



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01504.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] 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.

[REDACTED] 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 lo siguiente: En mayo de 2019 aceptó incremento en la velocidad de la fibra que tenía contratada, desistió en plazo porque no llegaba la velocidad ofrecida y le indicaron que activaban su pack de 72 euros. Desde entonces están cobrando cantidades superiores a lo pactado. Tras varias gestiones han cancelado unilateralmente su línea; han cobrado cantidades desproporcionadas y no atienden sus requerimientos. Solicita devuelvan las cantidades cobradas por encima de los 72 euros; vuelvan a paquetizar sus teléfonos (línea fija [REDACTED] y las móviles por 72 euros/mes); reintegren lo cobrado por compromiso de permanencia, las cantidades cobradas por triplicado y que no corresponden, por impagados; restablezcan la acometida y asuman el coste de la nueva instalación sin que se produzcan daños (y en su caso los asuman) y retirando la anterior acometida. Reclama un importe de 1.875,12 euros (398,12 por cuantías cobradas superiores a las estipuladas desde agosto a diciembre; 477 euros por cargos triplicados de 238,50 euros cobrados en su tarjeta de credito; 1000 euros por daños, perjuicios y molestias causados por la pérdida de tiempo y salud).

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el 16/05/2018 se acepta fibra 300 en línea fija, con descuento del 40% durante 12 meses y descuento del 10% en las tres líneas móviles durante 12 meses. Por inconsistencia del sistema se despaquetizan las líneas, procediéndose el día 9/08 a solicitar el restablecimiento de la oferta. Se aplicaron ajustes, por importe de 98,24 euros de las facturas de junio y julio 2018, quedando aplicado en la factura de agosto. Tras petición de baja el 22/08/2018, se solicitó su cancelación pero se paralizó. En factura de septiembre se emitieron cargos por baja adsl por importe de 233,25 euros, exentos de impuestos pero le serán devueltos al abonado en su cuenta bancaria. El 5/09/2018 se solicitó una línea fija nueva pero se canceló. Debido al tiempo transcurrido no es posible técnicamente su recuperación. A 22/03/2019, las líneas móviles están activadas no siendo posible paquetizar la oferta de 72 euros al no estar activa la línea fija. Se encuentra al corriente de pago.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Solicita el reintegro total de 1.745,49 euros (1.000 euros por perjuicios causados; 238,5 euros de cargos duplicados en tarjeta sin devolver y 507 euros por diferencia en facturas emitidas).

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 la pretensión económica del reclamante al constatarse que:

- A la vista de las facturas aportadas (desde la de fecha **20/08/2018 a la de fecha 20/06/2019, ambas inclusive**), se está facturando por la línea móvil [REDACTED] (cuando se disfrutaba a coste cero); las condiciones de las tarifas en dos líneas móviles han variado (minutos y GB); en factura de octubre de 2018 no se factura la línea fija e internet (al despaquetizarse las líneas por inconsistencia en el sistema según manifiesta la compañía), sólo las tres líneas móviles; en la factura de septiembre figura un cargo total de 233,25 euros, exento de impuestos, de penalización por incumplimiento de permanencia en Adsl.
- En la mayoría de las facturas hay consumo efectuado no incluido en la tarifa reflejada.
- Con fecha 10/10/2018 la operadora ha efectuado tres cargos, de igual importe (238,50 euros) en la tarjeta del cliente y no se ha pronunciado al respecto sobre ellos.
- En abril de 2019 la reclamada efectúa abono de 233,25 euros en la cuenta bancaria del cliente, abono que ha sido confirmado por el [REDACTED]
- En factura de fecha 20/08/2018, consta efectuado ajuste a favor del reclamante por importe de 98,24 euros, impuestos incluidos, tal y como manifestó la operadora.

Por ello, no habiendo sido aportada, a pesar de haberse requerido expresamente, copia de la tarifa, contrato escrito o grabación telefónica de la contratación relacionada con esta reclamación, **la reclamada deberá**:

- **Reintegrar al reclamante la cantidad de CUATROCIENTOS TRES EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (403,50 euros)**, impuestos incluidos, por la línea móvil [REDACTED] facturada (que se disfrutaba a coste cero), en las facturas mencionadas, y por un cargo de 238,50 euros efectuado, no procediendo ningún otro reintegro en la reclamación planteada.
- **Anular** los posibles compromisos de permanencia adquiridos para que el reclamante pueda, si así lo desea, solicitar su baja/portabilidad sin cargo alguno por ellos.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal sufridos al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

En lo referente a la paquetización de líneas, instalación, recuperación, corte y pérdida de su línea fija, el reclamante deberá dirigirse al Organismo competente en materia de telecomunicaciones, tal y como se le indicó en el acto de la Audiencia toda vez que este Colegio Arbitral carece de competencia en la materia.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, a contar desde 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.

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.

Madrid, 21 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL