



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01921.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de septiembre 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: Como no está satisfecha con el servicio intenta cambiarse de compañía de [REDACTED] a [REDACTED] y en esta le piden sus datos y los teléfonos de que es titular en [REDACTED]. Da los datos pero le envían un sms diciéndole que rechaza la portabilidad, aunque la empresa no ha sido capaz de decirle que datos son correctos. Al no tramitarse la misma, considera que se ha incumplido el contrato - comprobándose el día 10 de octubre de 2018 que su teléfono fijo 913316..no funciona- y solicita que se le indemnice por los 39 días que estuvo sin teléfono fijo, por un importe total de 390 euros que se de por concluida su relación contractual.

La empresa señala por escrito que la línea 91331.. figura portada a otro operador con fecha 19/11/18 y la línea 67603.. con fecha 11/12/18. La petición de portabilidad de la línea 6800..fue rechazada porque los datos identificativos del titular, eran incorrectos.

[REDACTED] ajusta 117,74 euros " penalización incumplimiento de permanencia" en ADSL asociado a 91331.., este ajuste se aplica en la factura de 16/01/19.El cliente se encuentra al corriente de pagos.

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. Informa que ante la falta de servicio de las dos líneas móviles y una fija, se dirige el 10 de octubre de 2018, al departamento de atención comercial y al servicio técnico para aclarar y solventar cuanto antes el problema.



Comunidad de Madrid

Recibe como contestación un ofrecimiento comercial del 30% de descuento en sus facturas y compromiso de doce meses, por las molestias ocasionadas. Ofrecimiento que no acepta ya que no quieren una permanencia adicional y piden que se solucione el problema.

Con fecha 18 de octubre de 2018 remite a la empresa por escrito señalando que la avería no se ha solucionado y que lleva con desde el día 10 de octubre de 2018 en esta situación y si sigue en esta situación tendrá que cambiar de compañía.

Gestión que se demora no consiguiendo la nueva Operadora tener la línea fija hasta el 19 de noviembre y la móvil 6760... un poco mas tarde. La tercera línea móvil 6804... nunca llega a conseguir la portabilidad.

La empresa en escrito de 27 de diciembre de 2018 dice que no debe nada.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 5 de septiembre de 2019 y se reitera en el contenido de las presentadas con anterioridad, añadiendo que en fecha 6 de junio de 2019, se procedió a cursar la baja de la línea 6804... por impago de facturas.

La reclamante disfrutó del descuento comprometido, desde el 16/09/18 hasta la fecha de la baja de su línea fija el 19/11/18 a pesar de no haber finalizado el compromiso. No obstante, se realizó un ajuste por importe de 117,74 euros, en el importe por incumplimiento de permanencia de ADSL, reflejado en la factura de diciembre de 2018, que consta pendiente de pago.

Existe un importe pendiente de pago de 211,25 euros correspondiente a la devolución de las facturas de diciembre 18 a junio de 2019.

Solicita que se acuerde de pago.

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 de la reclamante así como **PARCIALMENTE** la reconvencción de pago formulada por la empresa, debiendo la compañía reintegrar a la solicitante la cantidad total de 91,15 euros y la reclamante abonar a la empresa la cantidad total de 51,52 euros.

Se compensarán ambas cantidades debiendo la empresa reintegrar a la reclamante la cantidad total de 39,63 euros, declarándose a la reclamante al corriente de pagos con la reclamada.

Examinadas las circunstancias, referidas por la reclamante en la presente controversia, la empresa no ha desvirtuado alguna de ellas, tales como la llamada telefónica de la usuaria al servicio de atención al cliente del día 10 de octubre de 2018, al *"comprobar que su teléfono fijo no funcionaba"*. Aporta la interesada el número de referencia de la reclamación realizada.

Continúa exponiendo que el día 18 de octubre de 2018 seguía sin línea fija y que no aceptó ningún descuento a cambio, ni compromiso de permanencia. Extremo éste, que no desvirtúa la compañía.

La empresa aporta la factura completa emitida el 20 de noviembre de 2018, que comprende el periodo facturado entre el 15/10/18 y 14/11/18 observándose que no hay registro de llamadas desde la línea fija número 913316... entre los días 17 y 28 de octubre- periodo coincidente con parte de lo reclamado-. En virtud de lo establecido en la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas del año 2009, se aplica el parámetro de indemnización previsto para las interrupciones temporales del servicio: cinco veces la cuota mensual, prorrateada por los días que dure la interrupción (45,58 iva incluido según última factura X 12 días).

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Transmisión: 01 310 50 00 - 01 310 50 00



Comunidad de Madrid

La reclamante no acredita haber estado sin servicio hasta el día 19 de noviembre de 2018. Presenta una factura de la nueva compañía [REDACTED] en la que el ciclo de facturación es posterior a esta fecha.

No se entra a conocer respecto de la gestión de portabilidad de numeraciones fijas/ móviles al carecer este órgano de competencia y datos mínimos de valoración- autorización ventanas de cambio entre dos operadoras en la que una no es parte en el presente procedimiento-, y centrándonos finalmente la petición de la reclamante formula (indemnización por interrupción del servicio fijo).

La empresa aporta las facturas completas sobre las que formula reconvencción (diciembre de 2018 a junio de 2019), y entrando a valorar cada una de ellas, este Colegio arbitral estima que de la diciembre, procede abono de la cantidad total de 43,27 euros ya que no queda acreditado el cargo correspondiente a penalización por incumplimiento de permanencia, la de enero de 2019 presenta saldo negativo (transferencia no aceptada por la usuaria), y respecto a las emitidas entre febrero y junio de 2019, solo procede abono de 8,25 euros correspondientes a las cuotas mensuales del dispositivo, que anteriores facturas no se cuestionan por la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: Transmisión solicitudes: 04 240 50 00 - 04 240 50 00



Comunidad de Madrid

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, 18 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL