



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03099.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 10 de octubre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: El 9/04/2018 solicitó portabilidad a la compañía, de los servicios fibra, fijo y móvil, realizándose grabación; se informa del derecho de desistimiento sin coste alguno tal y como quedó grabado. El 12/04 se realiza el cambio, asistiendo un técnico al domicilio, conectó el nuevo router al cable de fibra y a la corriente puesto que ya disponía de la instalación; procedieron a la portabilidad de la línea móvil y su anterior compañía le realiza una oferta por mantenerse con ellos mejorando la de la reclamada por lo que cancela la portabilidad. Solicita den de baja los servicios indicados que constan a su nombre; que se de por finalizada la deuda puesto que no esta conforme con los 99 euros puesto que se trata de un fraude de ley y se condiciona el derecho de desistimiento.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que el servicio de fibra/fijo se activó el 12/04/2018. La portabilidad de las líneas móviles nunca llegó a tramitarse. El cliente desistió pero se llegó a hacer instalación en el domicilio por lo que le corresponde abonar la parte proporcional al periodo de permanencia tal y como se indica en las Condiciones de Venta a Distancia. Con la línea fija, asumió un compromiso de 12 meses de permanencia debido al descuento de 100 euros, impuestos incluidos realizado en el coste de instalación. No acepta que se den de baja los servicios de manera definitiva.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía, reitera sus alegaciones e indica que su anterior operadora le informó que el servicio de fibra y fijo seguía activo por lo que no se había realizado la portabilidad sino que se asignó un número nuevo fijo. No se le informó de la posible indemnización tal y como se puede comprobar en la grabación ARBCRS32



Comunidad de Madrid

realizada ni le proporcionó ningún contrato por lo que no podía informarse sobre las Condiciones Generales que la compañía adjunta en sus alegaciones. Con fecha 4/05/2018 cargaron 17,10 euros y le indican que es por la prestación de fibra y fijo desde el 12/04/2018 (cuando estaban dados de baja desde el día 16/04) y le informa que no se dieron de baja porque lo haría más tarde al oponerse al cobro de 99 euros de penalización. A fecha 5/07/2018 sigue con los servicios activos en [REDACTED] y le siguen reclamando importe que cada día va aumentando

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 mediante escrito, incluido en expediente y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Solicita eliminen la deuda puesto que no se utilizó el servicio y la portabilidad fue defectuosa desde un primer momento; se intenta coartar el derecho de libre desistimiento; dar por concluida cualquier relación contractual con ellos y que eliminen sus datos de listas de morosos.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y, entre otras, manifiesta que no tienen constancia del desistimiento del servicio mencionado y si del móvil que nunca se llegó a portar. Contactaron con el cliente para intentar solucionar el problema ya que a 18/09/2018 tiene activo el servicio de fibra y fijo por lo que se siguen emitiendo facturas, al no haber querido dar de baja el servicio ni ninguna otra solución. Es consciente de que dicho servicio está activo por lo que si no hace uso del mismo es por su voluntad ya que si se lo están prestando. Si desea darlos de baja o realizar portabilidad le corresponderá abonar la parte proporcional al descuento descrito. Mantiene una deuda por importe de 151,02 euros, impuesto incluidos de las facturas comprendidas entre abril y agosto de 2018.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto en los contratos escritos, aportados por la compañía, no sólo no figura firma del cliente, careciendo por tanto de valor probatorio, sino que el relativo a la telefonía fija y acceso a internet se emite como alta nueva en lugar de portabilidad que fue lo que se solicitó por lo que la **reclamada deberá anular toda la facturación que se haya emitido** por la línea fija objeto de reclamación, **dar de baja dicha numeración, no seguir facturando** por ella y en consecuencia **anular el importe reclamado de 151,02 euros**, impuestos incluidos, por las facturas aportadas (desde la abril a agosto de 2018, ambas inclusive), así como cualquier importe que haya podido facturar posteriormente. Asimismo realizará las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

En el caso de que el reclamante hubiere abonado algún importe por la línea fija, situación que este Colegio Arbitral desconoce, deberá serle reintegrado.

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 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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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, 10 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL