



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04095.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de enero de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

En fecha 3 de julio de 2017 se presenta escrito al departamento de atención al cliente de la empresa reclamada para manifestar que el día 22 de mayo solicitaron telefónicamente un cambio de domicilio de los servicios contratados : fijo internet móvil M, asociado a la línea móvil finalizada en " 491" y línea fija terminada en " 935"y TV.

Dicho cambio debería ser efectivo a partir del 20 de junio, fecha en la que se realizaría el traslado físico al nuevo domicilio.

El 23 de mayo no disponen de ningún servicio, ni línea ni fijo ni móvil ni internet. Tras llamar desde una línea de un familiar les informan que se ha procedido a una baja del servicio. Se reconoce el error y al día siguiente rehabilitan la línea móvil pero no lo la fija ni datos por internet.

El día 21 de junio- en el nuevo domicilio- el servicio de internet funciona con lentitud desesperante y la línea fija realiza llamadas pero no las recibe. Inicialmente les dicen que la línea había cursado baja.

En otra de las llamadas efectuadas les indican que se ha realizado una portabilidad a Movistar- que tampoco es cierto- y siguen enviando facturas mensuales por conceptos diferentes y un servicio que no estaba recibiendo.

Finalmente la empresa accede a no cobrarle por los servicios no prestados, por lo que entiende que no van a solicitarle nuevos importes por dicho periodo.

Comunidad de Madrid

Solicita reposición inmediata de su línea móvil contratada finalizada en “491” sin coste adicional por su parte e indemnización por los daños ocasionados por no poder usar su teléfono, innumerables llamadas desde otras líneas para ser atendida por el servicio de atención al cliente, contratación de una línea extra provisional por importe de 450 euros.

La empresa presenta escrito de fecha 26 de octubre de 2017 en el que manifiesta que con fecha 20 de junio de 2017 se ha realizado la activación del servicio fijo en la nueva dirección del reclamante.

En relación al servicio móvil de la línea finalizada en “491” indican que una vez que se procedió a la baja del servicio, es imposible su devolución por estar asignado a otra operadora diferente.

Se han realizado una serie de abonos. Para la cuenta acabada en 872 :- en fecha 22 de agosto, 20 euros en concepto de “gastos por impago de factura” – en fecha 22 de agosto 35,45 euros cuota mensual por avería de servicio.

La cantidad restante (17,52 euros) servirá para minorar la factura emitida el 22 de octubre de 2017, quedando ésta en un importe de 19,72 euros.

Para la cuenta acabada en 734: 30,58 euros, factura 1 de julio cobro cuota mensual por avería del servicio, 35,80 euros factura 1 de junio de 2017 cobro cuota mensual avería del servicio.

Estas cantidades se usan para eliminar el importe pendiente de pago y la cantidad restante (55,41 euros) se han ingresado en la cuenta bancaria del cliente con fecha 5 de octubre de 2017.

Indican que tras una nueva revisión las facturas son correctas.

El Órgano 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 mediante escrito de fecha 14 de diciembre de 2017 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Presenta escrito de alegaciones para este acto de Audiencia y expone que la empresa reclamada ha generado facturas rectificativas, por los importes que indica pero el concepto no responde al expresado por ellos en sus alegaciones. Se indica “error en base imponible”, concepto que hace imposible que se sepa qué es exactamente.

Solo ha recibido un importe mediante transferencia bancaria de la factura emitida el 10 de octubre de 2017 por importe de 55,45 euros

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones de fecha 7 de diciembre de 2017 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclama **reintegrar** al solicitante la cantidad total de de **187,89 euros** correspondiente a los importes de las facturas emitidas para los servicios contratados en el antiguo domicilio del reclamante de fecha 1 de junio y 1 de julio de 2017. Así como los importes del servicio contratado para el nuevo domicilio de la factura emitida el 22 de junio de 2017 y 22 de julio de 2017.

La empresa admite documentalmente la procedencia del abono de las citadas cantidades, habiendo manifestado la usuaria que a fecha de audiencia no ha recibido las citadas cantidades- solo recibe un importe que no se corresponde con estos abonos- ni se refleja en la facturación incorporada que en los ciclos siguientes se hayan descontado esas cantidades.

En caso de que la factura emitida el **22 de julio de 2017** para la cuenta [REDACTED] (nuevo domicilio) estuviese impagada, **procedería su anulación íntegra.**

En la cantidad señalada anteriormente, se incluye el importe de 39,68 euros como **compensación** a los inconvenientes derivados de esta situación al comprobarse que en octubre y noviembre de 2017 no dispone de la línea móvil objeto de controversia.

Ha manifestado el reclamante en todo momento que se han producido una serie de incidencias en la gestión acordada telefónicamente en fecha 22 de mayo de 2017 para hacer efectivo el traslado de sus servicios de un domicilio a otro y la empresa no solo no lo ha desvirtuado sino que admite abonos por “ *avería del servicio*”.

La empresa no acredita que el interesado haya solicitado en momento alguno la baja o portabilidad de su línea móvil acabada en “ 491” o de la fija, observándose que en las líneas facturables de las facturas emitidas entre 22 de agosto y 22 de octubre de 2017, la citada línea aparece y desaparece, sin haber ofrecido explicación alguna al cliente.

No puede este Órgano Arbitral entrar a conocer de la petición formulada para que se proceda a la “ reposición de la línea ...491” al desconocer si a fecha actual sigue estando disponible por estar asignado a otra operadora de telecomunicaciones distinta a la empresa reclamada, tal y como manifiesta la compañía por escrito.

En este apartado se deja libre y expedita cualquier vía o acción que el usuario estime conveniente en defensa de sus intereses.

Si a fecha de notificación del presente Laudo la reclamante deseara rescindir este contrato, debe solicitar su baja a la empresa, quién no podrá cobrar ningún cargo correspondiente a penalización de ningún tipo.



Comunidad de Madrid

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.