



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04096.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 05 de diciembre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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 la disconformidad con importes facturados. No están respetando el contrato que tiene (17 euros/mes móvil y fijo con llamadas ilimitadas); le están cobrando llamadas y unas cantidades desorbitadas. Han cancelado, desconectado el teléfono fijo sin su permiso y consentimiento y le cobran facturas por él. Solicita le devuelvan el teléfono fijo y se lo conecten; reintegro de lo cobrado de más; respeten el contrato y responsabilidad por todo el daño que le están ocasionando.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras que por una imposibilidad técnica ajena a la compañía no es posible la reactivación de la numeración fija no obstante ponen a disposición el Dpto. de Atención al Cliente o cualquier Punto de Venta para la activación de un fijo nuevo, asociándolo al servicio ya existente. En los meses de febrero, abril y mayo de 2018 se generaron varios abonos a favor de la cliente en concepto de ajuste de cuotas facturadas.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral, se reitera en sus alegaciones, parte de su reclamación (que constan por escrito en el expediente) y, entre otras, manifiesta que al principio entraron llamadas en su número fijo. Sigue sin línea fija. Contando con los abonos efectuados por la compañía, faltan unos 30 euros. Solicita el reintegro de 30 euros, baja sin penalización e indemnización por daños y perjuicios personales ocasionados.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y, entre otras, manifiesta que la línea fija fue dada de baja en la compañía el 2/02/2018. En base a la desactivación de su línea fija han realizado abonos por importe total de 162,89 euros, impuestos incluidos correspondiente a las facturas de fecha emisión desde el 22/01/2018 a 22/04/2018, ambas incluidos. Proceden a realizar un nuevo abono de 164,91 euros, impuestos incluidos por las facturas emitidas desde 22/05/2018 a 22/10/2018, ambas incluidas, en concepto de tarificación de llamadas nacionales. Una vez facturado podrá verlo reflejado en su entidad bancaria. Las facturas están correctas ya que no tiene activa la línea fija; le aconsejan que solicite un alta nueva.

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 al quedar acreditado que con fecha 3/01/2018 se solicitó portabilidad de la línea fija, no resultó efectiva y fue dada de baja, según manifiesta la compañía un mes después. A mayor abundamiento, en documento emitido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), de fecha 8/08/2018, aportado por la reclamada, el número fijo [REDACTED] consta en otra operadora tal y como ésta ha manifestado en sus alegaciones por lo que no se entiende que una numeración que no pertenece a una compañía aparezca reflejado en las facturas que ésta emite (facturas aportadas: desde la de fecha 22/04 a la de 22/11/2018 ambas inclusive). Por ello, habiendo efectuado abonos por los importes mencionados **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar** a la reclamante la cantidad de **TREINTA EUROS (30 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas emitidas hasta la de fecha 22/11/2018.
- Mantener el importe de **17 euros**, impuestos incluidos, en la factura de diciembre de 2018
- No facturar importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos en el caso de que la reclamante solicitara, en el plazo establecido, su baja/portabilidad de la compañía.

A su vez **la reclamante**, en caso de disconformidad con los servicios/tarifas aplicadas, podrá, si así lo desea, solicitar, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, su baja/portabilidad de la compañía sin que ésta facture importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos. Si en dicho plazo no lo hubiere solicitado se entenderá acepta las condiciones aplicadas.

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

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.



Comunidad de Madrid

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, 05 de diciembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL