



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04266.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 junio de 2017 portó y contrató la tarifa verde 50, con permanencia en fijo y adsl pero no en móviles. Con fecha 27/06/2017 canceló la portabilidad en los móviles y cambió de tarifa en el fijo. El 4/07 cargaron factura con penalización. Reclama y no le hicieron caso. El 5/07 pide retroportabilidad a su antigua compañía porque la reclamada incumple el contrato al no proporcionarle, con el cambio de tarifa (casa 50) otra tarjeta de datos con 500 megas ni la devolución de la penalización; es más le llega otra factura con el fijo y adsl. Solicita la devolución de 161,30 euros, de las facturas emitidas(104,30 euros de la primera, 27 de la segunda y 30 euros de la fianza) pues la compañía incumple el contrato; intereses por las molestias, daños y perjuicios causados y por el adelanto del dinero por su parte para poder hacer dicha reclamación.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el servicio se activó el 21/06/2017; la portabilidad de la línea móvil fue cancelada el 26 de dicho mes y por ello la tarifa fue modificada a "La de Casa 50" para adaptarse a la prestación del servicio solo fibra e internet en casa. Dicha tarifa se puede elegir en el momento de alta y tiene una línea móvil de regalo de manera promocional pero dicha promoción no es aplicable al cambiar de tarifa, como es el caso. Al cambio de tarifa se le aplicó la parte proporcional del descuento realizado en la intalación del producto y no ha sido posible corregir la situación dado que volvió a su anterior operador. La portabilidad se hizo efectiva el 6/07/2017. La línea fija asumió un compromiso de permanencia de 12 meses, por el descuento de 100 euros, impuesto incluidos realizados en el coste de instalación; al no cumplir dicho compromiso, tiene que devolver la parte proporcional de dicho descuento. Se recogera el router y si no se devolviera se cargará el importe de 50 euros en su cuenta bancaria, tal y como consta en las Condiciones Generales.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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. Manifiesta que ha devuelto los equipos que le proporcionaron; que pretendía continuar con la compañía el servicio de línea fija e internet que era el que tenía compromiso de permanencia pero le cargaron la penalización al cambiarle de tarifa y no atendieron su reclamación al respecto. Solicita se le reintegre el importe de 130 euros (100 euros de la penalización y 30 euros de la fianza).

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 del reclamante al quedar acreditado que la compañía facturó por incumplimiento de permanencia, tal y como consta en la factura emitida de fecha 1/07/2017, sin haberse solicitado aún la portabilidad del servicio de telefonía fija e internet por lo que **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de NOVENTA Y NUEVE EUROS (99 euros)**, exenta de impuestos, que facturó, por dicho concepto, en la factura objeto de controversia. No procede ningún otro reintegro.

A la vista de los contratos aportados, de fecha 19/06/2017, sólo el servicio de telefonía fija y acceso a internet (y no la tarifa contratada) tiene asociado un compromiso de permanencia de 12 meses por el descuento de 100 euros en el coste de instalación. Tal y como la reclamada manifiesta en sus alegaciones el servicio se activó el día 21/06/2017, el día 26/06/2017 se canceló la portabilidad de las líneas móviles, y el 6/07/2017 se hizo efectiva la portabilidad por lo que carece de lógica el importe que se facturó cuando, en un primer momento, sólo se había solicitado la portabilidad de las líneas móviles que no tenían compromiso alguno adquirido.

La reclamada no facturará importe alguno por los equipos proporcionados toda vez que el reclamante manifiesta, y así acredita, le fueron recogidos de su domicilio.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

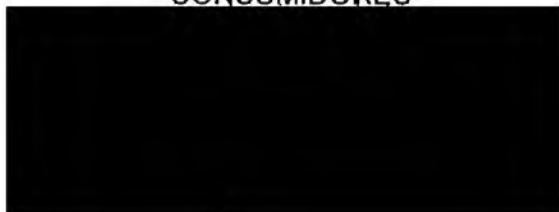
Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados .

Madrid, 26 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

