



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04374.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado

En Madrid, a 07 de marzo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 que: el 25.5.2017 aceptó una oferta, vía telefónica, consistente en ADSL+fijo+móvil, por 72 €/mes, con un descuento del 50% los 6 primeros meses (a pagar 36 €/mes). La tarjeta SIM le llega el 26.05.2017, pero a [REDACTED], no les aparece que la ha recibido y por ello le hacen la portabilidad un mes después, el 26.6.2017, teniéndose que hacer cargo de la factura de la compañía con la que estaba entonces, más las que emite [REDACTED]. Al no tener la portabilidad del teléfono móvil no le facturan de acuerdo a la oferta que había contratado, sino por separado, lo cual conlleva unas cuantías muy elevadas. Esta situación hace que pierda horas de teléfono intentando subsanar una situación es totalmente ajena a un fallo suyo, alterando su sistema de nervios. No tiene ordenador ni impresora. Vive en parla y pierde tiempo libre en hacer trámites y llamadas. Por ello, solicita que: se inste a [REDACTED] a que envíe todas las llamadas que ha hecho a Atención al Cliente, tanto las que han respondido como las que han colgado después de 20 minutos en espera, en muchos casos; que se hagan cargo de las facturas de [REDACTED] que tuvo que pagar, por no estar hecha a tiempo la portabilidad; que el mes de junio no sea cobrado, pues no dispuso de él; que de los 402,52 € que se le piden sólo le sean cobrados 151 (144 de 4 facturas a 36 € + 9 € de envío de la tarjeta SIM); y una indemnización de al menos 1.000 € por daños y perjuicios, así como 10,20 € por el pago de fotocopias.



Comunidad de Madrid

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 18 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que el 24 de mayo de 2017 la reclamante aceptó la contratación del servicio fijo [REDACTED] y del servicio móvil [REDACTED] asociados al Servicio [REDACTED] Fibra Ono 120 Mb, con cuota mensual de 72€ con un descuento del 50% durante los 6 primeros meses. Quedando la cuota durante ese tiempo en 36 €. El 25 de mayo se realizó la activación, pero hasta el 26 de mayo de 2017 no fue posible la activación del servicio móvil [REDACTED]. Tras la revisión de las facturas emitidas se ha realizado un abono de 309,41 € (facturas entre el 1 de junio y 1 de diciembre de 2017) en concepto de la aplicación de las condiciones. No es posible la devolución del importe de las facturas emitidas por otra compañía. Queda un importe pendiente de 309,1 €.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que en cuanto a las cuantías económicas de las que se debe hacer cargo [REDACTED] 1) facturas generadas erróneamente 390,42 €, pero como se hacen efectivos 309,41 €, faltaría por descontar 81,01 €; 2) facturas de la compañía anterior por no haberse hecho la portabilidad. Cuando se debía 151,71 €, si [REDACTED] cancela su factura del mes de mayo por importe de 71,09 €, ya que la portabilidad no se dio hasta el 26 de junio, debe hacer frente a la factura anterior, por 68,23 €, así que debería quedar 83,48 €; 3) una indemnización por daños y perjuicio de 5.142 € (34,26 €, vehículo; 45,54 € transporte; 10,20 € impresión, 4.552 € tiempo personal y 500 €, otros. En cuanto a lo que tiene que pagar: como contrató el 25 de mayo de 2017, debería pagar la parte proporcional del 25 al 31 de mayo, 6 días,, pero no 71,09 €; la factura de junio de 83,33 €, se debería abonar la parte proporcional, del 26 al 30 de junio, pues hasta el 26 de junio no se hizo la portabilidad; de julio a noviembre, 36 €; enero 72 €; febrero, 35,76 € más 9 € del envío de la tarjeta SIM y 12,10 de la factura de agosto, inherentes a un servicio contratado por ella, que totaliza 344,86 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 14 de febrero de 2018, que es leído por el presidente del colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 18 de enero de 2018, puntualizando que se ha realizado un abono de 289,41 € de las facturas de junio a diciembre de 2017, correspondientes a la aplicación de las condiciones y de 20 € en concepto de cargo por devolución recibo, de la factura de septiembre de 2017. quedando un importe pendiente de 381,11 € de las facturas de agosto a noviembre de 2017 y enero y febrero de 2018

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 en partes las pretensiones de la reclamante**, por lo que, teniendo en cuenta que la mercantil reclamada realizó un abono por importe de 289,41 € (impuestos indirectos incluidos), en relación a las facturas emitidas desde el mes de junio al de diciembre de 2017, que corresponde a la aplicación de las condiciones contratadas, esto es, un descuento del 50% sobre la cuota mensual de 72,00 €, durante los primeros seis meses, más otro abono de 20,00 € (impuestos indirectos incluidos), en concepto de cargo de devolución de recibos, que corresponde a la factura emitida el 1 de septiembre de 2017, **procede, con estimación parcial de la reconvencción formulada por la reclamada, que la reclamante le abone la cantidad de 344,86 €**, resultante de la suma de las siguientes cantidades, por los conceptos que se indican: 36,00 €, por las cuotas correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2017, 72,00 € por la factura emitida en febrero de 2018 (YH18-000055620), 35,76 € por la factura emitida en marzo de 2018 (YH18-000053924), 9,00 € por el coste envío tarjeta SIM y 12,10 € por un servicio contratado en agosto, que figura en la factura YH17-000005749, de 1 de septiembre. Por lo demás: no procede que [REDACTED] abone las facturas de la operadora [REDACTED] por cuanto corresponden a período de facturación anteriores a la primera factura emitida por [REDACTED] España, S.A.U., la YH17-000203245, de 1 de agosto de 2018, por el período 01.07 a 31.07.2017; tampoco procede que se requiera a [REDACTED] España, S.A.U. las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente, puesto que en la facturación emitida constan todos y cada uno de los detalles de los consumos efectuados desde las líneas contratadas; sin que este Colegio pueda pronunciarse sobre la solicitud de la reclamante sobre daños y perjuicios, al no constituir esta una materia de consumo, sino una materia civil, que debería formalizar ante la jurisdicción competente.

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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 07 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL