



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04478.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de diciembre de 2019 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: en el mes de agosto de 2018 la compañía se pone en contacto con ellos para ofrecerles precios más reducidos si procedían a migrar sus teléfonos. En ese momento hacen hincapié en la necesidad de tener conexión a redes de forma continua y sin interrupción, por eso el técnico de la reclamada comprueba vía telefónica que la cobertura era perfecta. Con esa promesa y el precio ofrecido aceptan el cambio de compañía, pero la existencia de cobertura, resultó no ser cierta y la conexión de los datos a internet nunca funcionó adecuadamente. Pagan las facturas de septiembre y octubre de 2018. Deciden resolver el contrato vía telefónica -existencia de grabaciones- y devuelven el router.

El día 20 de noviembre reciben un cargo de 440,25 euros que piden al banco que devuelvan. Nunca le entregaron ningún móvil y por ello no entienden penalización de 101,86 euros y tampoco están de acuerdo con el cargo de 24 euros por devolución de factura.

Solicitan que se retiren sus datos de ficheros de impagados y les devuelvan la cantidad reflejada en la factura de 20 de octubre de 2018.

En fecha 16 de octubre reitera anteriores alegaciones y peticiones y solicita asimismo que se aporten las grabaciones de contratación y resolución del contrato.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 31 de octubre de 2019 que en la dirección del reclamante hay cobertura de voz y datos para los servicios de telefonía móvil. Aportan visualización de sistema de referencia. La empresa verifica que el cliente no contacta con la empresa para notificar la falta de cobertura de las líneas 6470...y 6972...



Comunidad de Madrid

El cliente adquiere una serie de compromisos de permanencia: inicialmente el 30/08/18 y después el 6/9/18 en la línea 91083... y para la línea 6470...

Reseñan por escrito los sms mandados al cliente para su conocimiento.

El cliente ha disfrutado de las promociones y descuentos hasta su baja, sin haber finalizado la permanencia.

Por deferencia comercial se ajusta 29,04 euros por el cargo de devolución de facturas y reconviene la cantidad total de 542,11 euros de las facturas de noviembre y diciembre de 2018.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Aporta un escrito que manifiesta haber recibido desde la empresa Orange en el que se le facilita información sobre los datos personales tratados y de que puede ejercitar en cualquier momento su derecho de acceso, supresión, limitación, oposición de sus datos personales de conformidad con la normativa vigente.

Reitera su disconformidad con el servicio ofrecido debido a la falta de cobertura tanto en su línea fija como en las móviles y que a su domicilio no fue ningún técnico. Realizó la baja del fijo el mismo día que la del último móvil es decir el 5 de noviembre de 2018.

De las cuatro facturas emitidas, las dos primeras se abonan y se rechazan las dos últimas.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 y **PARCIALMENTE** la reconvenición de pago formulada por la empresa, debiendo el usuario abonar la cantidad total de 121,70 euros, por la factura impagada, emitida el 20 de noviembre de 2018. Dicha cuantía se corresponde al 50% de los gastos de activación por baja anticipada del servicio y la cuota de servicios hasta el 5 de noviembre de 2018, en que se cursa la baja de línea fija+ internet. El resto de cargos y facturas deben ser anulados.

El reclamante debe abonar el 50% del cargo por gastos de activación, ya aunque el servicio se activó, la empresa manifiesta que el usuario no se puso en contacto con ellos para informar de falta de cobertura y el interesado no ha desvirtuado esta alegación por ningún medio. No queda acreditada su gestión con el servicio de atención al cliente. Se considera en este amparado que dicho cargo debe ser asumido entre ambos.

La compañía anulará el importe correspondiente a "penalización por incumplimiento permanencia ADSL" ya que no se corresponde con los servicios contratados por el reclamante (contrata fibra), al igual que la factura emitida el 20 de diciembre de 2018 ya que el reclamante expone que no recibió terminal alguno, y la empresa no justifica la entrega de los mismos al cliente ni el compromiso o condiciones de adquisición.



Comunidad de Madrid

No procede la devolución de la factura emitida el 20 de octubre de 2018 ya que en el documento aportado no se incluye el detalle de conceptos facturados ni servicios utilizados en ese periodo.

El usuario incorpora al expediente una copia completa de la factura emitida por el Operador con el que portó sus servicios que abarca del 22/11/18 a 21/12/18, cuya primer registro de llamada es del día 22 de noviembre de 201, y por tanto fuera del periodo reclamado.

Una vez abonada la cantidad reseñada (121,70 euros) se considera al reclamante al corriente de pagos con la empresa, debiendo realizar ésta cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera podido igresar como consecuencia de la presente reclamación.

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

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

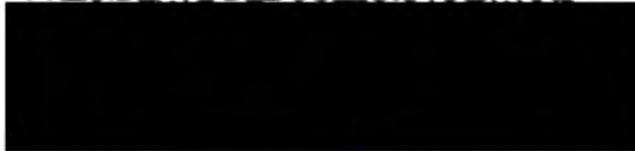


Comunidad de Madrid

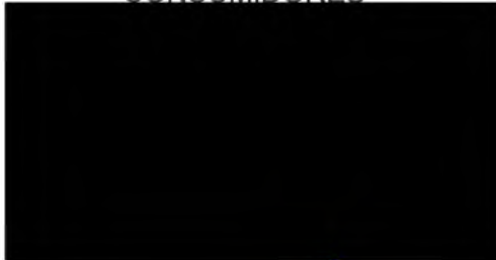
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 03 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

