



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06024.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de febrero 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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: Manifiesta que se produce un incumplimiento del contrato suscrito con [REDACTED] por diferentes motivos: facturas que no corresponden, estar sin servicio de telefonía y ADSL 2 meses, tener que cambiar de compañía y pérdida de numeración fija que tenía desde hace mas de 20 años. Solicita una compensación económica (3000 euros) por los perjuicios causados, que le anulen las facturas cuyo pago ha sido devuelto y no le molesten más.

La empresa realiza alegaciones por escrito en fecha 27 de septiembre de 2018, mostrando su disconformidad con la reclamación y explicando que se notifica al cliente en agosto de 2017 cierre de las centrales de [REDACTED] de la que dependen los servicios de telecomunicaciones fijas y acceso internet, por lo que se hacía imposible seguir ofreciendo servicio a los clientes.

La línea fija estaba asociada a un pack con otras cuatro líneas móviles y con compromiso de permanencia de 24 meses. Las líneas móviles cursan la baja el 22 de septiembre de 2017 y el 2 de abril de 2018.

Consideran que las facturas emitidas entre el 21 de septiembre de 2017 y 21 de febrero de 2018, son correctas.

Se realiza un ajuste por la baja técnica de la línea fija por importe de 160,28 euros, quedando pendiente de abono la cantidad de 326,05 euros de las facturas de esos periodos.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Explica que en ningún momento previo tuvo conocimiento de los hechos que según la empresa dieron lugar a privarle del servicio. Indica que a mediados de septiembre a su buzón de correos llega una carta, con la circular a la que alude la empresa, pero ellos llevaban desde julio sin poder recibir llamadas, verificado a través de familiares y contactos.

Cuando levantan la incidencia- agosto 2017- les dicen que abren una incidencia que solucionaría, no siendo cierto porque además se quedan sin internet. La propia empresa reclamada les aconseja que curse la baja del servicio y ante la imposibilidad de darle el servicio, se va con [REDACTED] que le informa que es imposible recuperar su numeración fija, teniendo que darse de alta para este servicio con otra numeración.

Desconoce porque empiezan a pasarle de nuevo facturas en noviembre de 2017, cuando ese número no se usa en el domicilio. Reitera su solicitud inicial y pone a disposición de la empresa los terminales, que tenía con permanencia.

La parte reclamada presenta alegaciones reiterando las efectuadas con anterioridad.

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 solicitante, debiendo la entidad reclamada **anular la cantidad pendiente de pago, que asciende a 326.05 euros** ya que se considera que el hecho de cambiar de compañía, es consecuencia del incumplimiento de la empresa que no puede seguir prestando los servicios contratados.

La reclamante en ningún momento previo al corte del servicio, es avisada de la situación de "cierre de centrales", no siendo esta circunstancia en ningún caso imputable a ella. Manifiesta la reclamante que es a mediados de septiembre, cuando recibe una circular que dispone: " *sin que ello suponga ningún coste para ti*", habiendo cursado con anterioridad sucesivas incidencias a la empresa sin obtener respuesta.

No desvirtúa la empresa ninguna de estas alegaciones.

Queda acreditado que los servicios de línea fija e internet formaban parte de un pack, junto con las líneas móviles del cliente y que la cliente disponía, en las fechas de las facturas reclamadas, de estos servicios para su domicilio con otra compañía.

No procede el abono de otras cantidades solicitadas al no quedar suficientemente acreditadas las mismas.

La empresa reclamada, dentro del plazo de cumplimiento del presente laudo, podrá retirar los terminales sujetos a permanencia que se hallan en poder de la reclamante, - sin ningún tipo de coste o desplazamiento para ella. En caso contrario, ésta puede disponer libremente de los mismos.

Asimismo debe realizar 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 ingresar como consecuencia de la presente reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



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

Madrid, 04 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL