



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09335.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 30 de julio de 2021, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: el reclamante solicitó el cambio de la línea fija por cambio de domicilio el 02/09/2020. Tras varios días sin recibir respuesta, le informan que no ha realizado el cambio y proceden a dar una nueva orden, asegurándole que en unos días tendría internet en el nuevo domicilio. Pasadas tres semanas sin tener internet, se dio de baja y el 26 de septiembre informó a la compañía su cambio por incompetentes y omisión de información. Entregó los aparatos de ADSL que le reclamaban en la factura. Solicita la anulación de la factura reclamada debido a los daños ocasionados.

La parte reclamada alega que la línea ##### cursó la portabilidad el día 05/10/2020 antes de la finalización del compromiso de permanencia, por lo que se generó el cargo por baja anticipada de 100 euros (exentos de impuestos), reflejado en la factura de fecha 08/10/2020. No obstante, les señalamos que, en calidad de servicio, hemos realizado un ajuste por importe de 100 euros (exentos de impuestos) en la factura de fecha 08/10/2020 que está pendiente de pago, correspondiente al cargo por la baja anticipada de la línea #####. Asimismo, les notificamos que la línea ##### se activó el día 05/12/2019 y las líneas ##### y ##### se activaron con fecha 03/12/2019, portándose las líneas ##### y ##### el día 20/10/2020 antes de la finalización del compromiso de permanencia en la tarifa, por lo que se generó el cargo por la baja anticipada en la tarifa de 56,36 euros (exentos de impuestos) por cada línea móvil. En calidad de servicio, hemos realizado un ajuste por importe de 169,08 euros (exentos de impuestos) en la factura de fecha 08/11/2020 que está pendiente de pago, correspondiente al cargo por la baja anticipada en la tarifa de las líneas ##### y #####. Tras los ajustes, el cliente tiene un importe pendiente que asciende a 213,89 euros (impuestos incluidos). En unos días recibirá las facturas rectificadas en su domicilio. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada. Asimismo, solicitamos la reconvencción de la deuda de 213,89 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante manifiesta que efectivamente solicitó el cambio de domicilio del pack contratado, siendo la línea de ADSL+FIJO el día 03/09/2020, pero en ningún momento solventaron esa incidencia, sin tener línea de telefonía fija en mi nuevo domicilio y sin, por supuesto, internet. Por lo que es falso la información que aportan en su escrito. Rogándoles que revisen las continuas llamadas telefónicas producidas cada semana al servicio de atención al cliente, llamadas que, por supuesto, estarán grabadas como especifican cada vez que ponemos una **reclamación**. Que tras la poca resolución por parte de ##### ante esta situación, insisto, mi

Comunidad de Madrid

Selectividad, otra con exámenes de la Universidad y mi hijo más pequeño con el comienzo del curso en el Instituto, todos sin poder tener INTERNET ni para trabajar ni para estudiar (que nos ampliaron los megas de los teléfonos móviles ante tal incidencia pero que no fue suficiente). Intenté poner una **reclamación** por escrito tanto en sus oficinas del Centro que tienen en Plenilunio y en el Centro Comercial #####, siendo contestada que allí no tenían carta de reclamaciones sino que tenía que desplazarme a una oficina Central de #####. Totalmente una contestación inaceptable, la cual fue transmitida telefónicamente al servicio de atención al cliente de #####.

Por supuesto, el 5 de octubre de 2020, tras un mes sin que ##### pudiera instalar en su nuevo domicilio la línea de internet, tuve que solicitar a otra empresa de telefonía el cambio para poder acceder a este servicio, previo aviso a ##### el 25 de septiembre que si en 5 días, después del tiempo pasado, no recibía ninguna información al respecto, dejaría de ser cliente de #####, previo aviso y pueden seguir sacando las grabaciones de esos días. Solucionada la solicitud con el otro operador en 24 horas.

Este cambio de compañía no ha sido por placer ni por precios de la competencia, sino porque ##### no ha sido capaz de darme el servicio que hasta la fecha tenía. Vuelvo a incidir en que es un PACK lo que contraté, ADSL+FIJO+3 LÍNEAS MÓVILES y que por supuesto, tuvo que portar para tener las mismas condiciones con el otro operador.

En ningún momento se ha puesto conmigo NADIE de ##### para poder solucionar este asunto, lo único que he recibido son amenazas telefónicas y por email de ##### que supongo que serán colaboradores pero que en ningún momento saben absolutamente nada de esta situación. Esta empresa, #####, no sólo me han llamado continuamente a mi teléfono personal sino que esas mismas llamadas amenazantes de cortar las líneas y el acceso, las han recibido mis hijos, menores de edad, que ##### desde el primer momento de la contratación de las líneas móviles informó que esas dos líneas eran de menores de edad y que no quería ni publicidad ni llamadas en ninguno de esos teléfonos, por lo que se saltan toda la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS y por supuesto la PROHIBICIÓN de contacto con mis hijos.

Tal y como especifican en el escrito, dicen que van a enviar las facturas que describen que tengo pendientes, y que por supuesto, a fecha de hoy, todavía no he recibido ninguna información al respecto para saber y poder aportar algún comentario al respecto. Por último, no me niego a pagar lo justo siempre y cuando lo describan detalladamente pero no me pidan que pague una penalización de portabilidad por su mala gestión, no me pidan que pague un servicio que no he tenido, no me pidan que pague un servicio que yo tenía contratado como pack individualizado porque es imposible que salgan las cuentas y de esta manera no llegaremos a ningún acuerdo por estar totalmente disconforme de regalarles nada después de todo.

El órgano 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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

En cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulados por la reclamante, no ha sido acreditado perjuicio económico alguno. Ello, no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales no son materia consumerista, queda expedita la vía judicial.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.