

Corte de la línea telefónica

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante manifiesta que al regresar de sus vacaciones detectó que tenía el teléfono cortado, solicitando el reenganche un seis de noviembre. Ocho días después recibió escrito de Telefónica de España, S. A. en el que se le exponen las razones por las cuales se efectuó el corte de la línea y con los cuales no está conforme, puesto que el reclamante alega que en ningún momento recibió la notificación del impago de las facturas ni tampoco el aviso del corte de la línea.

II. PRETENSIÓN

Restitución de la línea sin coste alguno.

III. CONTESTACIÓN

La empresa reclamada manifiesta que el teléfono fue desconectado el 7 de agosto como consecuencia del impago del recibo expedido el día 13 de julio. Posteriormente, con fecha 16 de agosto, se comunicó al reclamante mediante correo certificado la baja del abono si persistía en el impago del citado recibo. Finalmente se cursó la baja total del abono el día 28 de septiembre al continuar el recibo pendiente de pago.

IV. LAUDO

A la vista de las alegaciones de las partes durante el acto de la audiencia, y de la documentación incorporada al expediente, los miembros del Colegio Arbitral dictan laudo en los siguientes términos:

Estimar la reclamación planteada por el reclamante en el sentido de que la Compañía Telefónica de España, S. A. proceda al restablecimiento de la línea, incluyendo la instalación del PTR sin coste alguno para la parte reclamante, puesto que no había conocimiento real por parte del mismo de la certificación del aviso de baja del abono si persistía en el impago del recibo.