

LAUDO ARBITRAL

0412 /2015

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

TELEFONIA

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX, XXX y XXX.

En Madrid, a 30 de Abril de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de UNION DE CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditada 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: contrata con XXX servicios que no le llegaron a prestar. Le están reclamando 323,74 €, cuando consta en grabación que podía darse de baja en cualquier momento sin cargo alguno. Pone a disposición de XXX el terminal. Solicita: La anulación de la deuda que le reclaman.

La empresa reclamada manifiesta que: la reclamante tenía contratadas las líneas XXX, XXX y XXX.

La línea XXX fue activada el 15/04/13 asociada al servicio XXX con el nº XXX, y consta migrada a prepago el 26/07/14. Tal y como figura en las condiciones de tarifa y por adquisición de terminal a precio promocional, se establece un compromiso de mantener la tarifa durante 24 meses o en su defecto, al pago de 200 €, prorrateables según el tiempo de permanencia (adjuntan copia del contrato de 15/04/13).

La línea XXX, fue activada el 21/06/14 con la tarifa XXX, adquiriendo un terminal XXX en la modalidad de venta a plazos. El 15/07/14 la cliente tramitó un cambio a la tarifa XXX. Dicha línea consta desactivada el 18/07/14 por portabilidad. La tarifa XXX conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses, que finaliza el 15/07/15 (adjuntan grabación).

La línea XXX se dio de alta el 05/07/2006 y la cliente renueva el terminal el 15/07/14 por un modelo XXX, con modalidad venta a plazos con 24 cuotas de 0,01 mensuales. En el momento de la baja restaban por abonar 22 cuotas, por lo que en la factura de 12/09/14 se cargan a la cliente las cuotas restantes. En calidad de servicio aplican un ajuste por 0,22 € en factura de 12/04/14, por anulación de cuotas venta a plazos.

El importe pendiente de pago por parte de la Sra. XXX asciende a 323,52 € correspondiente a las facturas de 12/08/14 y 12/09/14; importe por el que formulan reconvencción (adjuntan facturas). Han procedido a solicitar la exclusión de los datos personales de la Sra. XXX de ficheros de solvencia patrimonial. Solicitan: Laudo desestimatorio y reconvencción por 323,52 €.

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. Manifiesta que XXX le ofreció Adsl, que no se pudo instalar en su domicilio; por lo que portó las líneas a otra operadora el 10/07/14 (aporta contrato). Posee el router y el terminal afecto a la línea XXX. Concreta su pretensión en que se anule la deuda que le reclama XXX.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifican en las alegaciones presentadas.

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 reclamante, en lo relativo a la penalización de importe 110 €, que aparece reflejada en la factura de 12/09/14, por corresponder a la baja de un servicio de Adsl, en la línea XXX, que nunca llegó a instalarse por XXX, como acredita la Sra. XXX con la aportación del documento de contratación de este servicio y línea en otra operadora, de fecha 16/07/14.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX debe anular la penalización anteriormente reseñada.

Oída la grabación de la contratación aportada por XXX., el Colegio Arbitral determina que no ha lugar a la anulación de cargos por baja anticipada y cancelación de plazos de terminales, afectos a las líneas XXX y XXX.

Consecuentemente, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX, en la cantidad de doscientos trece Euros con setenta y cuatro Cts. (213,74 €)**; correspondiente a las facturas de fechas 12/08/14 y 12/09/14; importe que deberá ser abonado por la Sra. XXX y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX, XXX y XXX.

En router suministrado en la contratación, podrá ser recogido por XXX en el domicilio de la reclamante, durante el plazo de cumplimiento del Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la empresa reclamada.

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 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.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 30 de Abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX