

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01500 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 20 de octubre de 2015, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, **Dª XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 23 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 30 de abril de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 12 de junio de 2015, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el cambio realizado por XXXXXXXXXXXX de la domiciliación bancaria (del Santander a la Caixa) de sus facturas sin haberlo formalizado. Solicita poder portarse sin penalización alguna, la grabación de voz del cambio de domiciliación padecido y se aclare el que su contrato sea de "tarjeta".

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 20/05/13 se dieron de alta las líneas fija XXXXXXXXXXXX y móvil XXXXXXXXXXXX, activándose para ambas en enero de 2014 la tarifa XXXXXXXXXXXX asociada a un compromiso de permanencia de doce meses. Que la facturación emitida es correcta, adeudando la reclamante 155,60€ de las facturas emitidas en marzo y abril de 2015.

Celebrándose la **audiencia escrita el 10 de julio de 2015**, las partes en conflicto fueron citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones cuyas copias han sido remitidas, respectivamente, a la otra parte.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro se pronunció el 28 de julio de 2015, emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

*Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente por ambas partes; este Árbitro acuerda **suspender la presente sesión** y la emisión del correspondiente Laudo **para requerir**:*

- **A la empresa reclamada** que acredite el cambio de domiciliación bancaria realizado en la factura emitida el 26/03/15 y que justifique los dos cargos de 30€ por baja anticipada facturados en abril y mayo de 2015.
- **A la reclamante** que acredite la domiciliación bancaria realizada desde el principio de la contratación y las fechas de portabilidad de sus tres líneas.
- **Y prorrogar el plazo para dictar Laudo**, por un período de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artº 49 del Real Decreto 321/2008 antes citado, para permitir que la parte reclamante responda al presente y poder resolver en consecuencia el Colegio Arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha, y a la vista de las últimas manifestaciones de la parte reclamante cuya copia se adjunta al presente, el Árbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta toda la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la certificación de la domiciliación bancaria del servicio contratado aportada por la reclamante, y no habiendo atendido la empresa reclamada el requerimiento formulado; esta última deberá deducir de la facturación emitida los cargos por baja anticipada facturados (30€ en abril y 30€ en mayo de 2015), debiendo la reclamante pagar el resto de los conceptos que han sido correctamente facturados (tarifa XXXXXXXXXXXX, servicio de identificación de llamadas en el fijo y bono de internet extra de 500MB para la línea XXXXXXXXXXXX).

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar de las facturas emitidas en marzo, abril y mayo de 2015 la cantidad total de 149,80€, IVA incluido, y la operadora anular los dos cargos por baja anticipada y permitir la portabilidad de la línea fija, para que cese la facturación de la misma.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 149,80€ deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL