

LAUDO ARBITRAL

1251 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 09 de Julio 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, 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: incumplimiento de contrato por parte de XXX. El 10/03/14 se dio de alta la línea 910282300 en nuevo domicilio. No ha tenido servicio y se lo cobran, por lo que pidió la baja. Solicita: Anulación de la penalización y anulación requerimientos de pago.

La empresa reclamada manifiesta que: con fecha 10/03/2014 se realizó el cambio de domicilio solicitado por el cliente, siendo cursada el alta de la línea XXX, con compromiso de permanencia de 12 meses. Adjuntan grabación de contrato. El 12/03/14 se recibe notificación por parte del cliente por falta del servicio contratado, incidencia que fue solventada por el Sº Técnico el 27/03/14. No se recibió ninguna otra notificación posterior. Durante la falta de servicio se procedió a la suspensión de la facturación, aplicándose en la factura de 16/04/14 un descuento por indisponibilidad del servicio contratado. Con fecha 19/11/14 se recibe solicitud de baja en el servicio contratado, siendo cursada el 20/11/14, y generándose el cargo por baja anticipada. Informan que la facturación emitida es correcta. El importe pendiente de pago por parte del reclamante es de 293,81 €, correspondiente a las facturas de 16/08/14; 16/09/14; 16/10/14 y 16/12/14. Solicitan: Laudo desestimatorio y reconvencción por 293,81 €

El reclamante, en escrito presentado el 03/06/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que su solicitud de cambio de domicilio fue el 10/02/14 no el 10/03/14 como alega XXX. Una semana más tarde le instalaron el internet pero nunca funcionó. Cuando reclama XXX le informa que había un fallo técnico. La línea no se arregló el 27/03/14 como alega XXX. Estuvo 40 días esperando tener servicio y al no prestarlo XXX se dio de baja. El router se lo recogió XXX el 04/04/14. XXX le ha estado cargando recibos unos meses hasta que se ha dado cuenta y empezó a devolverlos. Cuando reclama a XXX le dicen que su línea no está dada de baja y que tenía que mandar una carta.

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 solicitó a XXX el cambio de domicilio de su línea fija y el 15/02/14 le instalaron la línea pero con diferente numeración. Se dio de baja telefónicamente en marzo/14 y desde abril hasta agosto/14 XXX siguió cobrándole por dicha línea. Cuando se dio de los cargos en su cuenta bancario dio orden de no pagar más facturas. Posteriormente, empezó a recibir requerimientos de pago de otras empresas. No solicita que le reintegren los recibos pagados tras su petición de baja; su única pretensión es que XXX anule la deuda y la penalización que le reclaman que le reclama y excluyan sus datos de ficheros de morosos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica 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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto queda acreditado un incumplimiento contractual por parte de la empresa reclamada, por deficiente instalación del servicio; incumplimiento que motivó al Sr. XXX a solicitar la baja del mismo en marzo de 2014. De dicha baja tuvo perfecto conocimiento y constancia XXX puesto que, con fecha 03/04/14, retiró el router del domicilio del reclamante.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX debe anular las facturas emitidas con fechas 16/08/14; 16/09/14; 16/10/14 y 16/12/14; incluida la penalización por baja anticipada reseñada en esta última, por importe total de 293,81 €; declarándose ausencia de deuda a cargo del Sr. XXX.

Consecuentemente, **se desestima la reconvencción formulada por XXX, de importe 293,81 €**

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente 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.

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 09 de Julio de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX