

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02934 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de diciembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 4 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 19 de agosto de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 10 de noviembre de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose 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 la facturación emitida tras la baja formulada el 23/03/15. Solicita la anulación de la citada facturación así como de la deuda generada (96,66€), y la retirada de sus datos de los registros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea fija XXXXXXXXXX se dio de alta el 28/08/13 y de baja el 11/04/15, a petición de la cliente, habiendo anulado de la misma como atención comercial la factura emitida el 01/05/15 de 102,85€, comprensiva del cargo por baja anticipada.

En cuanto a la línea XXXXXXXXXX, se activó el 09/04/14, dándose de baja por portabilidad el 21/03/15. Al haber cambiado de tarifa el 11/12/14 a la tarifa XXXXXXXXXX con 24



meses de compromiso de permanencia, según grabación adjunta, ha generado un cargo por baja anticipada de 80€.

Y en cuanto a la línea XXXXXXXXXX, activada el 23/08/13, y desde el 07/01/15 con la tarifa asociada a 24 meses de permanencia, no le consta solicitud de baja alguna. Vinculado a dicha línea consta un terminal promocional XXXXXXXXXXXXXXXX comprado en 24 plazos.

Al día de la fecha, la reclamante adeuda 118,44€, importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas en mayo, junio, julio y agosto de 2015, y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, debidamente representado por D. XXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en su reclamación y manifestando que cuando contrata el pack XXXXXXXXXXXX, añade su línea profesional y un terminal. Posteriormente cambia a la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX, que posteriormente cambia de nombre a XXXXXXXXXXXXXXXX. Pero a pesar de todo el servicio de ADSL es nefasto por las caídas de internet. Preguntan por la fibra pero en la zona no puede suministrársela. Consultado con XXXXXXXXXXXX ésta le confirma que sí puede suministrarle la Fibra. Y es cuando porta su línea profesional y solicita la baja del resto de los servicios, manteniendo las cuotas del terminal comprado a plazos. Solicita se cancele todo compromiso de permanencia pues el servicio recibido ha sido pésimo, que se anule la deuda generada pues ha venido pagando el terminal y que den de baja definitivamente el pack contratado.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, oída la grabación de la contratación aportada, se verifica el pack contratado así como los distintos compromisos de permanencia asociados (24 meses al terminal y 12 meses a las distintas líneas). Por ello, dado el deficiente servicio del ADSL y el consumo realizado hasta julio de 2015 por la reclamante en la línea XXXXXXXXX; la empresa reclamada deberá hacer efectiva la baja solicitada, aceptándose la anulación de la factura emitida el 01/05/15 de 102,85€ del servicio fijo ofertada por la operadora, y debiendo asimismo ajustar el cargo por baja anticipada de 80€ facturado el 01/05/15 al tiempo realmente permanecido (siete meses) quedando dicho cargo en 33,34€.

De modo que el importe total reconvenido quede en 71,78€, IVA incluido, correspondiendo 54,84€ a la factura emitida el 01/05/15, 26,62€ a la factura emitida el 01/06/15 y 4,84€ a cada una de las facturas emitidas en julio y agosto de 2015. De cuya cantidad hay que deducir los pagos del terminal acreditados que suman 19,36€, de modo que a la reclamante le queden por pagar, por todos los conceptos, 71,78€, IVA incluido.

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 71,78€ por la

reclamante, 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**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**