

LAUDO ARBITRAL

3006 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 24 de Noviembre 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 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: el 23/04/15 realiza la portabilidad de las líneas XXX y XXX a otra operadora. Posteriormente XXX le reclama la devolución del router y le carga en su cuenta bancaria dos importes de 23,80 € (cuota íntegra del mes cuando estuvo 2 días) y 188,66 € por penalización (hizo la portabilidad transcurridos 24 siguientes a la fecha de su contrato de 12/11/2012) Ha devuelto dichos importes por disconformidad y carecer de factura. Por acoso telefónico reclamándole el pago de dichas cantidades ha interpuesto denuncia (que adjunta). Ha pagado 23,80 € y XXX le reclama otra nueva penalización de 40 €. Solicita: que XXX le facture la parte proporcional correspondiente al periodo en el que ha estado; que anule la penalización y que le devuelvan los 23,80 € pagados.

La empresa reclamada manifiesta que el pack XXX contratado en las líneas XXX y XXX se dio de alta el 05/06/14 con un compromiso de permanencia de 12 meses (aportan grabación). Con relación a la factura de 21/05/15 corresponde a la cuota tarifa último mes, que no se prorratea independientemente de la fecha de la baja del servicio. No obstante, en calidad de servicio realizan un ajuste de 23,80 € en la factura de 21/06/15 que consta pendiente de pago. Tras la revisión de las facturas de 21/05/15 y 21/06/15 en las que se incluyen cargos por baja anticipada de las líneas 616010533 y por baja anticipada de Adsl en el nº XXX, indican que son correctas. Informan que ha realizado las gestiones oportunas para excluir los datos del reclamante de archivos de consulta de solvencia. Solicitan: Laudo desestimatorio y formulan reconvención por 16,20 € (línea móvil) y 188,66 € (línea fija).

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 al cumplir los 18 meses del contrato (12/11/2012), XXX le oferto la tarifa XXX con 12 meses de permanencia. No está de acuerdo con el cobro de la cuota entera de la línea móvil ni con la permanencia de la línea fija. Advierte que la grabación aportada por XXX se corta cuando el preguntó por la permanencia que tenía vigente por el contrato anterior (6 meses). Concreta su pretensión en que XXX le reintegre 23,80 € más 16,20 € pagados; que se aplique la proporcionalidad de la cuota mensual y que anulen la penalización de 150 € de la factura de 21/05/15.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reiteran en las alegaciones presentadas. Formulan reconvencción por importe de 188,66 €, correspondiente a la línea fija.

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 del reclamante en lo relativo a la penalización por importe de 150 € + Iva que figura en la factura de 21/05/2015, por cuanto dicha penalización no está especificada ni informada en la grabación de la contratación aportada por la empresa reclamada; determinándose por el Colegio su anulación.

Se desestima la pretensión del reclamante relativa a aplicar la proporcionalidad en el cobro de la cuota mensual de la tarifa, por cuanto el Sr. XXX unilateralmente, decide solicitar la baja en el contrato con antelación a la finalización del periodo de facturación; no produciéndose en este caso falta de contraprestación de la empresa reclamada, que mantiene el servicio para todo el periodo de facturación en el que se realiza tal petición de baja. Lo anterior no es equiparable, cuando se contrata el servicio una vez iniciado el periodo de facturación, en cuyo caso si procedería aplicar el prorrateo de la cuota contratada.

Se desestima la pretensión del reclamante relativa al reintegro de 23,80 € y de 16,20 € por cuanto corresponde a la suma del importe de la penalización por baja anticipada de la tarifa XXX, incluida en la factura de fecha 21/06/15, suscrita en la grabación de la contratación aportada.

Con base en lo anterior, **se estima parcialmente la reconvencción** formulada por XXX en la cantidad de **siete Euros con dieciséis Cts. (7,16 €)**, correspondiente a la cuota de tarifa de la factura de 21/05/2015; dicho importe deberá ser abonado por el Sr XXX, quedando así finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX y XXX.

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 24 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX