



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03592/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DªXXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado 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 lo siguiente: XXX reclama el pago de un recibo, sin abonar cantidad alguna por la falta de servicio de los meses de junio y julio, por las que se dio de baja y se contrataron los mismos servicios con XXX. Pretenden cobrar, primero y abonar posteriormente, porque le dicen que el contrato sigue vigente, amenazándole con incluir los datos en el RAE. Reitera y mantiene tanto los hechos relatados en escrito como que XXX ponga de manifiesto las grabaciones realizadas, exigiendo el pago del recibo desde junio a septiembre. Por ello, solicita que se realice el finiquito y liquidación total del contrato, así como la liberación de la telefonía móvil contratada con XXX y que se contrataron nuevas líneas con XXX, que viene prestando los servicios desde el 29.07.2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de enero de 2015, en el que alega, en síntesis, que con alta de sus líneas XXXyXXX, con fecha 26.12.2013 y 21.10.2014, aceptó un compromiso de permanencia de 24 meses por el terminal entregado y un compromiso de 18 meses en XXX por la activación de una tarifa a precio especial. Puesto que dichos Servicios XXX fueron dados de baja con fecha 31 de julio y 4 de agosto de 2015, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió, con carácter automático a la aplicación de un cargo, en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia y que presenta la factura con fecha de emisión 08.09.2015. Se ha procedido a la desactivación en XXX del servicioXXX, perteneciente a D.XXX, siendo efectivo el 28.10.2015, por lo que a fecha de este escrito no consta activa ninguna línea en sus sistemas con la titularidad del Sr.XXX. Respecto al envío de la grabación, informar que

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de XXX no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria. En este caso no hay constancia de que ninguna de sus llamadas haya sido grabada. D. XXX tiene un importe pendiente de pago de 272,74 € (impuestos indirectos incluidos). El reclamante presenta escrito de fecha 17 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en la contestación de XXX corroboran todos los datos presentados en su documentación. Explican que las grabaciones se hacen de forma aleatoria, y dicen que no hay constancia de que ninguna de las llamadas haya sido grabada, y recuerdan el saldo deudor. No han dado explicación alguna, no se han tenido en cuenta las deducciones por incidencias y falta de servicio., únicamente indican el importe de las facturas de 8 de julio, 8 de agosto y 8 de septiembre por 109,17 €, 74,09 € y 89,49 €. Tampoco informan sobre la liberación de los aparatos móviles. XXX realizó el corte de todos los servicios el 13 de julio por impago de la factura de 109,17 € y el 29 de julio tuvo que contratar con XXX una nueva línea fija y adquisición de dos móviles y facturación, por los nuevos servicios contratados a partir del 4 de agosto. Solicita realizar pago a XXX de 200 € (incluidos impuestos) como finiquito total, dando por liquidada la deuda y cualquier reclamación posterior, liberación de XXX de los aparatos móviles recibidos y anulación de los ficheros de XXX de los números XXX y, en su caso, de cualquier fichero de solvencia patrimonial o de reclamación que haya realizado XXX por este asunto.

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 presenta escrito de fecha 5 de enero de 2016, junto al que aportan certificado de defunción de D.XXX, para que actúen de acuerdo.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 4 de diciembre de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 29.1.2015.

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: **no entrar a conocer sobre las pretensiones planteadas por el reclamante**, toda vez que el hecho de ser aportado un certificado de defunción del mismo, no supone facilitar datos suficientes al Colegio Arbitral para determinar los posibles derechos de los herederos para continuar con la reclamación, si es que los hubiera o, en todo caso, correspondieran, de tal manera que al no contar con elementos indispensables para el conocimiento del conflicto y no ser posible proseguir con las actuaciones, de conformidad con lo dispuesto en el art. 48.3 a) y c) del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda expedida la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 NATURALES 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.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX