

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA
N/R.: 00664 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 19 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 que solicitó la baja de todos los servicios, línea fija+adsl, y no le comunicaron que XXX era propietaria de la línea fija y le ha cobrado 216,86 euros correspondiente a once facturas.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante contrató un producto de Preselección Global Extendida con una línea más ADSL más llamadas, que se activó el 6 de noviembre de 2012. Una vez finalizada la prestación del servicio en XXX, el cliente deberá seguir abonando a su antiguo el operador de acceso de los servicios prestados por éste (cuota de línea, voz...). El 2 de enero de 2014 se recibió la solicitud de baja que se hizo efectivo el 11 de enero de 2014. XXX no se hace responsable de los cargos emitidos por los servicios prestados por el operador de origen.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito en el que manifiesta que la tramitación de la baja de los servicios contratados no ha sido correcta puesto que en ningún momento le informaron que la línea utilizada era de la anterior operadora. Si solicitó la baja por cambio de domicilio es lógico que pensara que se habían anulado todos los servicios, incluso el de la línea fija. En el inicio del contrato se encargaron de hacer todos los trámites necesarios con la otra compañía para utilizar su línea fija sin que tuviera que gestionar nada, y siendo XXX la única que le facturaba.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones del reclamante al considerar que la incidencia fue provocada por la empresa reclamada al no informar al titular de la línea de todos los trámites necesarios para la baja definitiva de la misma, al tener contratado un producto de Preselección Global Extendida. En consecuencia XXX debe abonar al reclamante la cantidad de **126,60 € (iva incluido)** correspondiente a las seis primeras facturas emitidas, que se considera un periodo de tiempo más que suficiente para que el consumidor hubiera detectado el cobro indebido en su cuenta bancaria.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 19 de mayo de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX