

LAUDO ARBITRAL

2483 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, XXX y XXX**

En Madrid, a 5 de Octubre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA C. 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: con fecha 20/04/2015 solicitó la portabilidad de dos líneas telefónicas y una de Adsl hacia XXX. Canceló dicha portabilidad y posteriormente, el 23/04/2015, recibió dos sms de XXX confirmando la cancelación de dicha portabilidad. Posteriormente recibe factura de XXX, de fecha 12/06/2015, e importe 279,26 por unos servicios que nunca prestó, pues no se llegó a realizar la portabilidad. Está recibiendo amenazas telefónicas de una empresa que pretende cobrarle dicha factura y de incluir sus datos en ficheros de morosidad. Solicita: la anulación y retiradas de la deuda que le reclaman y la eliminación de sus datos de ficheros de morosos.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 22/04/15 la reclamante acepto oferta del Dpto. de Televenta para portar a XXX las líneas nº XXX y XXX, ambas con un terminal subvencionado modelo XXX y tarifa XXX, con un compromiso de permanencia de 24 meses por los terminales y de 18 meses por el plan de precios. En la misma oferta la Sra. XXX acepto activar el teléfono fijo XXX asociado a Adsl Fibra, con el envío de un router y un compromiso de permanencia de 12 meses. Adjuntan copia de los contratos. Se ha verificado que los dos terminales y el router fueron entregados en la dirección indicada por la Sra. XXX el 24/04/2015. No obstante, tienen constancia que dicha señora solicito posteriormente la cancelación de la portabilidad de las líneas. El cargo de 279 €, objeto de la reclamación, corresponde a los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a internet banda ancha, y es correcto. Solicitan: reconvención por la citada cantidad de 279,26 €

Con fecha 04/09/2015 la reclamante presenta escrito informan que XXX le ha remitidos dos facturas rectificativas por importes de -104,73€ y -174,53 € cuya suma entiende cancela el importe reclamado (aporta copia de las mismas). No obstante mantiene su pretensión respecto a la cesión de sus datos personales y solicita la cancelación de los mismos en empresas de recobro.

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 mediante escrito en el que se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el cual manifiesta que: la Sra. XXX manifestó el 23/04/15, a través de sus servicio de atención al cliente, su voluntad de cancelar las solicitudes de portabilidad a XXX. Si bien la reclamante realizó la cancelación del alta, no procedió a la devolución de los equipos facilitados, dos terminales XXX y el router asociado al servicio de Adsl. Por este motivo, se procedió de forma automática a la aplicación del cargo de 230,79 € (imptos. No incluidos) cantidad que fue modificada por la factura rectificativa emitida el 23/07/2015 por importe de 104,73 € (Imptos. Incluidos) para ajustarse al importe que realmente le correspondía. En todo caso, y como garantía de calidad han emitido abono (con fecha 21/08/2015) por importe de 174,53 € (Imptos. Incluidos) cancelando así los importes que restaban pendientes. La Sra. XXX no mantiene importe alguno con su compañía. Comunican que la Sra. XXX ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa, que en su caso, hubiera sido incluido por XXX.

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 de la reclamante por cuanto, a tenor de los abonos realizados por XXX, dicha empresa, implícitamente, asume la improcedencia de la factura de fecha 12/06/2015, de importe de 279,26 €

Por lo anterior, y a tenor del escrito presentado por XXX para el acto de la audiencia, se declara la no existencia de deuda a cargo de la Sra. XXX con XXX derivada del proceso de portabilidad de las líneas XXX, XXX y XXX, cancelado el día 23/04/2015.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la 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.

Previo 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, 5 de Octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX