

## LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 00029/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 01 de julio de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: según XXX, en la línea XXX se realizó un cambio de tarifa 01.09.2014, sin su consentimiento. XXX ya sabía que se marchaba a otra compañía, puesto que el 24.09.2014 acababa contrato con ellos. Por ello, ruega se le abone el importe de la tarifa XXX, con fecha de factura 21.09.2014, ya que su tarifa era XXX y dejen de reclamarle 50,13 € a fecha 21.10.2014 por baja anticipada y otros cargos. 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 en relación a la solicitud de revisión de la factura de fecha 16.10.2014, del cargo por baja anticipada y cuota del último mes, la línea XXX se dio de alta el 17.02.2012 y con fecha 23.09.2013 el cliente aceptó un cambio de tarifa a XXX SIM. El 01.09.2014 consta que el cliente aceptó el cambio a la tarifa XXX, con un descuento del 20% sobre su facturación durante un año con un compromiso de permanencia de 12 meses. La línea XXX consta dada de baja con fecha 02.10.2014. Se ha anulado la factura de fecha 16.10.2014 por importe de 50,19 € (impuestos incluidos) correspondiente a la cuota del último mes y cargo por baja anticipada por descuento, que constaba pendiente de pago, quedando el cliente al corriente de pago. Se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente de cualquier archivo de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía.

El reclamante presenta escrito de fecha 27 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la respuesta dada, nunca autorizó el cambio de tarifa XXX, porque en ningún momento autorizó ningún cambio, puesto que tampoco contrató con ellos y se va a marchar. Cree que XXX con esta política tan regresiva trata de retener a sus clientes cambiando el contrato sin consentimiento del cliente. Sin más, desea que quede zanjada esta reclamación.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 30 de marzo de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 29 de enero de 2015.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, conforme a las propias alegaciones de la reclamada, se anula la factura de fecha 16.10.2014 por importe de 50,19 € (impuestos incluidos) correspondiente a la cuota del último mes y cargo por baja anticipada por descuento, que constaba pendiente de pago, quedado el cliente al corriente de pago, por lo que, de no haberse hecho efectiva la exclusión los datos personales del reclamante, de cualquier archivo de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, ésta deberá adoptar las medidas precisas para que la inscripción de estos datos quede cancelada

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX