



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 01727/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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 lo siguiente: siendo cliente de XXX, se procedió a dar de baja la línea XXX y el móvil XXX con contrato "XXX XXX", con número de baja 10947437 el día 30.11.2014, haciendo entrega del router y el cargador en la oficina XXX del CCXXX, Avda. XXX Madrid, con el número de recogida 30824359 en fecha 01.12.2014. El 20.02.2015 la reclamada todavía no había procedido a hacer efectiva la baja requerida, hecho que ha supuesto que se generase una factura de 4 de enero de 2015, por valor de 61,77 €, la cual estaba mal emitida, sobrevalorada en 28 € más IVA, que le sería deducido de la próxima factura, según carta de fecha 23 de enero de 2015, por la cual se devuelve. La sorpresa es la factura de 4 de febrero de 2015, por valor de 59,72 €, por unos períodos de facturación que ni pueden existir, siendo devuelta la misma. Por ello, solicita la anulación de la factura emitida con posterioridad al momento de la solicitud de baja, en fecha 30.11.2014, así como la cancelación de sus datos de carácter personal que obren en su poder, así como la no inclusión de los mismos en los ficheros de morosidad existentes. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que a través de su representante, presenta escrito de fecha 1 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la línea XXX figura dada de baja desde el 30.11.2014. En factura de marzo de 2015, se regularizan los servicios facturados desde la fecha de baja. Este importe ha compensado parte del importe pendiente de pago por la devolución de las facturas de enero de 2015 (que ampara el consumo y las cuotas desde el 18.11.2014 al 17.12.2014) y febrero de 2015, entendiendo que los cargos facturados se ajustan a

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la normativa vigente. El

reclamante presenta escrito de fecha 23 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que con el escrito de contestación trasladado, la reclamada viene a hacer caso omiso a las pretensiones expuestas en su reclamación, por lo que sigue mostrando su total disconformidad con las alegaciones planteadas de contrario, puesto que se procedió a dar de baja la línea con número XXX y el móvil XXX con contrato "XXX XXX" el 30.11.2014, haciendo entrega del router y cargador el 01.12.2014, por lo que la facturación emitida con posterioridad al plazo de 2 días en que debió surtir efecto la baja, es indebida, debiendo, por tano, ser anulada, por lo que reitera sus pretensiones.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que trató darse de baja de la línea XXX, pero como no le hacían caso, lo tuvo que intentar en varias ocasiones. Al contactar con la compañía, quien le atendió le expuso que debía hacer entrega del módem y cargador. Así lo hizo, pero comprobó que le seguían cobrando, por lo que solicita que le sean anuladas las facturas emitidas con posterioridad a la baja.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, y se reitera en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 1 de junio de 2015, añadiendo que la baja de la línea XXX se produjo el 28 de febrero de 2015, con efectividad de 30 de noviembre de 2014, por lo que si bien se emitieron dos facturas, de 4 de enero y 4 de febrero de 2015, por importes de 61,77 € y 59,72 €, al emitirse la factura de 4 de marzo de 2015, por importe de -95,95 €, se produce una regularización, a resultas de la cual no se reclama cantidad alguna al reclamante.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en el sentido de que al presentar y alegar el representante de la reclamada que **se han anulado los cargos producidos con posterioridad a la baja del servicio**, se comprueba que **el reclamante queda al corriente de pago, sin que tenga contraída deuda alguna con la empresa reclamada**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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, 03 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX