

## LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02725/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 02 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> xxx, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, 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: han hecho un contrato con XXX del teléfono fijo ADSL y los móviles y la sorpresa fue que cuando les dieron la línea, el teléfono fijo no era el suyo era otro número que no se parece al fijo suyo que es el XXX y el que les han dado es el XXX Llamaron a la compañía y una señorita les dijo que no se podía cambiar. Han llamada hasta cinco veces, sin solución alguna. Se ha ido a otra compañía. Por ello, quiere que le quiten la permanencia de 230 € que tiene que pagar. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la anulación del cargo por baja anticipada de las líneas XXX tras las incidencias en la activación de la línea XXX, las dos primeras líneas disponen de la tarifa XXX desde el 09.03.2015 y se dieron de baja por portabilidad el 09.06.2015 y 11.06.2015 respectivamente. El cliente adquiere un compromiso de permanencia de 12 meses. La línea XXX fue activada el 17.03.2015 con el producto Fibra 30 MB + línea + llamadas y se realizó un cambio de producto a Fibra 30 MB + nueva TV de XXX + línea + llamadas el 19.05.2015. En calidad de servicio, han realizado un ajuste por 175 € (impuestos incluidos) correspondiente a los cargos aplicados por baja anticipada de las líneas XXX, sobre la factura 21.06.2015, que consta pendiente de pago, quedando pendiente 55,60 € (impuestos incluidos). La factura por importe de 148 € (impuestos incluidos) también consta pendiente de pago a día de hoy. Respecto al servicio fijo, el importe pendiente de pago asciende a 49,88 € (impuestos

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

incluidos), correspondiente a las facturas emitidas el

21.05.2015. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la empresa. Solicitan reconvención por 49,88 € (impuestos incluidos) en el servicio fijo y 203,60 € (impuestos incluidos) en el servicio móvil. La reclamante presenta escrito de fecha 11 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con lo alegado por XXX, dado que al realizar la portabilidad de los móviles intentó la portabilidad del fijo, que fue imposible, por lo que tuvo que darse de baja, pero hicieron la baja en el mes de julio, por lo que solicita que no cobren, dado que el error fue de XXX. Quiere poner de manifiesto el problema ocasionado por XXX al no permitir el traslado de la línea.

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 se pasaron a XXX, porque les dieron un paquete que les parecía bien, la sorpresa vino cuando pidieron la portabilidad para tener el mismo teléfono y fue imposible, siempre tuvieron el teléfono XXX, pero les dieron otro teléfono. Han tenido que pagar dos teléfonos y quieren que no le cobren nada.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 8 de octubre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera lo alegado en escrito de fecha 06.08.2015.

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: **estimar parcialmente las pretensiones de la reclamante, quedando anulada la deuda que pudiera corresponder a la línea fija contratada**, habida cuenta que no consta que fuera realizada la portabilidad solicitada y tampoco se expusieron a la reclamante los motivos que imposibilitaron realizarla, **desestimándose la reconvención formulada**, al no coincidir el importe de la misma, con el de la facturación que se aporta, como prueba para solicitarla, por lo que, la reclamada debe cursar las instrucciones precisas para dar de baja los datos personales de la reclamante de aquellos registros de solvencia patrimonial en que pudieran haber sido inscritos.

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, 02 de noviembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX