

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02096 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 1 de octubre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 11 de junio de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 19 de junio de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 20 de agosto de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida del servicio XXXXXXXX contratado (42€/mes) pues los importes son superiores. Cansada de reclamar decide darse de baja pero le amenazan con una penalización. Solicita se ajuste la facturación a la fecha exacta de baja (primera

quincena de abril de 2015), no tener que pagar penalización alguna, la baja en todos los servicios, móvil incluido, y la retirada de los ficheros de morosidad.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 24/11/14 se dio de alta el servicio XXXXXXXXXXXXX para la línea fija XXXXXXXXXXXX y la móvil XXXXXXXXXXXX por 60€/mes. El 04/02/15 se cambia a la modalidad XXXXXXXXXXXXX XXXXX por 42€/mes, pero al darse de baja la línea fija por portabilidad el 14/04/15, se cambia la tarifa del móvil a Vive 12. En todo caso, hasta el día de la fecha a la cliente se le ha reintegrado un total de 42,27€, importe correspondiente a la suma de la diferencia de cuotas cobradas, quedando regularizada su situación.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna comparece a la Vista, habiendo realizado la reclamante por escrito nuevas alegaciones cuya copia se incorpora al presente para el conocimiento de la otra parte.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la facturación aportada, la fecha de baja del servicio y los ajustes económicos realizados por la propia operadora resultado de aplicar la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de 42€/mes; se verifica que con el reintegro a la reclamante de 42,27€, se han devuelto las cantidades cobradas de más en la facturación emitida, no procediendo aplicar penalización alguna por la baja en el servicio XXXXXX, siendo correcta la facturación emitida con posterioridad a la fecha de portabilidad pues la misma comprende períodos anteriores, quedando regularizada la situación contable de la línea fija XXXXXXXXXXXX.

No entrando a conocer del servicio móvil XXXXXXXXXXXX, por permanecer el mismo activo con la tarifa XXXXXXXXXXXX, debiendo ser la propia titular la que lo dé de baja expresamente o lo porte a otra compañía.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**