

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 02303/2015

RECLAMANTE: D.XXX
NIF XXX

RECLAMADO:XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 04 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante expone que, con fecha 20 de mayo de 2015, solicita por medio de fax la baja definitiva de los teléfonos fijos (XXX) y móviles (XXX) por el mal servicio de XXX. Aclara que tenía el teléfono fijo XXX y solicita que por cambio de domicilio, le cambien de línea o un número nuevo. Le responden que ya está realizado el cambio y que nunca tuvo línea y le están cobrando dos fijos que no reconoce, por eso realiza la baja de todos los números. SOLICITA: La baja definitiva de todos los teléfonos fijos y móviles por incumplimiento del contrato y que no le sigan cobrando ya que se dio de baja en mayo y que le quiten del fichero de morosos.

La empresa reclamada alega, en síntesis, que la Sra. XXX solicitó un cambio de domicilio en febrero de 2015, y al tratarse de una zona con distinto distrito tarifario provocó la modificación de la numeración del XXX el día 13 de marzo de 2015, se ha tarificado en la factura XXX, las cuales están incluidas en la tarifa plana que corresponde al servicio XXX en tu Casa. Por este motivo, la empresa reclamada ha emitido a día de hoy el abono XXX por un importe de 5,09€ (impuestos incluidos), cantidad que se da descontada del importe que Dña. XXX mantiene pendiente con la compañía. Informa que la numeración XXX estuvo activa y que se realizó consumo. En cuanto al importe de la última factura con el que la Sra. XXX no está conforme, le informamos que las cuotas se han emitido correctamente conforme con los servicios facturados, el incremento de la misma se ha debido al importe de 9€ (impuestos no indirectos incluidos) que conlleva el paso a prepago de un servicio XXX, gestión que fue solicitada por Dña. XXX e informada de su coste el día 18 de marzo de 2015. En cuanto a la fecha de cancelación de sus servicios, les informamos que la línea XXX fueron canceladas el 18 de marzo del presente año, la línea XXX el 14 de febrero de 2015 y XXX el 20 de marzo de 2015. La empresa informa que en este momento tan solo mantiene la línea XXX dada de alta en la modalidad de prepago y que en

Comunidad de Madrid

consecuencia no se emitirán facturas. Asimismo comunican que la Sra. XXX ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa. Tras los hechos expuestos y las comprobaciones realizadas, informan a Dña. XXX que en este momento un importe pendiente de pago que asciende a 14,73€ (impuestos incluidos) correspondiente a la factura emitida en abril de 2015 cuya reconvención expresa solicitamos.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, mediante escrito, y se reitera en su reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante escrito, y se opone a la reclamación.

Tras lo cual, 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**, visto que la Sra. XXX se ha dado de baja el 20 de marzo y en la factura nº XXX emitida el 15 de abril de 2015 consta consumo debe pagar la totalidad del mes, por lo que se ESTIMA la reconvención que solicita XXX, que asciende a 19,82€, si bien, no podrán ser emitidas nuevas facturas a partir de la fecha de la baja, debiendo ordenar la empresa reclamada, que una vez se haya saldado por la reclamante la cantidad pendiente de cobro, sean dados de baja los datos personales de la reclamante de los registros de solvencia patrimonial en que pudieran haber sido inscritos, a petición de la compañía.

Por otra parte, DÑA. XXX recibirá de XXX la cantidad de 5,09€ por mala tarificación de la compañía.

XXX notificará a la Sra. XXX por escrito la cancelación de la línea de prepago XXX sin coste alguno en un plazo de 30 días desde la recepción de este laudo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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