

LAUDO ARBITRAL

1537 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX, XXX y XXX .

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 29/04/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto.

Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: contrato con XXX la portabilidad de sus líneas XXX, XXX y XXX. El 29/12/14 recibe escrito de XXX comunicándole que no pueden realizar la activación del servicio. A la vista de ello renuncia a la portabilidad anulando todo en 6 días. Sin embargo, XXX le envía factura de 31/01/2015 y pretende cobrar 80 € por baja anticipada. No ha recibido ningún terminal de XXX. Han incluido sus datos personales en registros de morosidad. Solicita: anulación de la factura de 31/01/2015 de importe 113,61 € y compensación por las molestias ocasionadas y días sin servicio telefónico.

La parte reclamada manifiesta que: la línea XXX se dio de alta en XXX el 23/12/2014 con la tarifa XXX y un compromiso de permanencia de 12 meses en tarifa. Dicha línea se dio de baja por portabilidad el 08/01/2015, generando un cargo por baja anticipada en factura de 26/01/2015. Han realizado un ajuste por 80 € correspondiente al cargo por baja anticipada en dicha factura, quedando así un importe pendiente de pago de 33,61 €. Han procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del cliente de cualquier fichero de solvencia patrimonial. Con respecto a la línea XXX, se inició la provisión con fecha 19/12/2014 y con fecha 22/12/2014 se canceló por causas ajenas a su mercantil. Dicha activación no ha generado facturación. Solicitan Laudo Conciliatorio.

La reclamante, en escrito presentado el 07/09/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de la reclamada y manifiesta que entiende que no debe pagar los 33,61 € que XXX le solicita ya que corresponde al importe de la cuota de las líneas, no habiendo funcionado nunca la nº XXX y las móviles solo 2 y 3 días. Le siguen llegando escritos amenazantes de empresas de cobros. Solicita: la anulación de la cantidad reclamada por XXX y compensación por los días que estuvo sin teléfono e internet, más teniendo en cuenta que eran fechas navideñas.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante en lo relativo a la exclusión de sus datos personales de ficheros de solvencia patrimonial, en los que ha sido incluida a instancia de XXX; debiendo esta realizar las gestiones pertinentes para dicha exclusión dentro del plazo de cumplimiento establecido en el presente Laudo.

En este sentido, el Órgano Arbitral hace recomendación expresa a la empresa reclamada para que, en lo sucesivo, se abstenga de realizar –como en el presente caso - y mientras dure la tramitación del proceso arbitral, gestiones de cobro de las cantidades que hayan sido objeto de reclamación, así como de inclusión de los datos personales de los reclamantes en ficheros de solvencia económica.

Se desestiman el resto de las pretensiones de la Sra. XXX por cuanto, a la vista de la facturación aportada se comprueba que existió consumo medido de llamadas en las líneas XXX y XXX hasta el día 07/01/2015, materializándose la portabilidad de dichas líneas el día 08/01/2015; por lo que se estima procedente la facturación de la cuota mensual contratada. Así mismo, no acredita la Sra. XXX falta de servicio en las precitadas líneas telefónicas.

Visto que XXX ha anulado la penalización de importe 80 €, inicialmente incluida en la factura de 26/01/2015, siendo rectificada esta mediante factura de 19/05/2015, de importe 33,61 €, se estima procedente y correcta esta última factura.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

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.

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 30 de Septiembre de 2015
ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX