

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03178 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 3 de diciembre 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 2 de septiembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 8 de septiembre 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 su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 2 de noviembre 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 de las líneas XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX y XXXXXXXXX. Solicita la refacturación conforme a las condiciones contratadas, la anulación de la penalización por baja anticipada facturada y la retirada de sus datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 12/06/15 se dieron de alta con la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y un compromiso de doce meses el servicio fijo XXXXXXXXXXXX + ADSL y la línea móvil XXXXXXXXX, dándose de baja por portabilidad el

24/07/15. Con esa misma fecha se cambiaron de tarifa las líneas XXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX a la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX con doce meses de permanencia, dándose de baja el 23/07/15. Finalmente, la línea XXXXXXXXX fue dada de alta también con la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX, y migrado a prepago el 25/09/15.

Que la facturación emitida es correcta y acorde con la tarifa contratada, si bien ha realizado un ajuste de 96,80€ en el cargo de 100€ por baja anticipada facturado. Al día de la fecha, el reclamante adeuda 11,14€ del servicio fijo y 280,13€ de las líneas móviles, importes por los que solicita expresa reconvención.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna comparece a la Vista, habiendo formulado ambas partes por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se incorporan al presente, para el conocimiento, respectivamente, 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, si bien oídas las grabaciones aportadas y revisadas las facturas emitidas, se verifica que se ha venido aplicando correctamente la tarifa XXXXXXXXX contratada telefónicamente por el reclamante el 12/06/15, no apreciándose afectación de derecho alguno de los consumidores, pues el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían desde cada línea de teléfono, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea.

Ello no obstante, se acepta el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada relativo a la anulación del cargo de 80€, más IVA, por baja anticipada facturado el 12/08/15 en el servicio fijo, siendo el resto de la facturación objeto de controversia correcta, debiendo el reclamante pagar la misma cuya suma asciende a 291,27€, IVA incluido, (11,14€ + 280,13€).

No entrando a conocer de la **reconvención** formulada el 05/11/15 por la parte reclamada de 517,88€, al haber sido expresamente rechazada por el reclamante y por no constar en el expediente la totalidad de las facturas acreditativas de la misma (facturas emitidas en septiembre y octubre de 2015), quedando al respecto expedita la vía arbitral ó judicial.

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, una vez saldada la deuda de 291,27€ por la parte reclamante, 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**