

LAUDO ARBITRAL

3070 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, XXX y XXX**

En Madrid, a 27 de Noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX. en representación de UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: realiza portabilidad de línea fija (XXX) internet y móvil (XXX) a XXX el 06/06/15 y a fecha de presentación de arbitraje aún no tiene los servicios contratados. Con la contratación le entregaron una Tablet y un terminal defectuosos. Reclama en el punto de venta XXX y no se los cambian sino que los reparan. Solicita: la cancelación de la portabilidad móvil, fijo e internet sin penalización, con devolución de los equipos recibidos.

La empresa reclamada manifiesta que han procedido a la desactivación de los servicios XXX y XXX el día 31/08/15. Han anulado el importe pendiente de pago correspondientes a las facturas emitidas entre el 15/07/15 y el 15/08/15. Les consta la devolución de los equipos por la reclamante el día 14/07/2015, por lo que por este motivo no se generará cargo alguno.

La reclamante, en escrito presentado el 02/10/15 informa que le han llegado una factura de XXX por los periodos de facturación del 15/08/15 al 14/09/15 (258,55 €) y un saldo pendiente de facturas anteriores de 28,30 €, así como cargos bancarios por 16,30 € y 30,55 €, que desconoce a que corresponden. Informa que lleva 4 meses sin servicio en su domicilio.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que hubo problemas entre operadoras por la portabilidad de las líneas y finalmente XXX no le suministró los servicios telefónicos contratados. Devolvió los equipos y ha estado 3 meses sin servicio. Ahora le están reclamando empresas de morosos por una supuesta deuda con XXX. Concreta su pretensión en finiquitar su relación con XXX con anulación de la deuda que esta le reclama y la exclusión de sus datos de registros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación manifestando que: los servicios reclamados se desactivaron el 31/08/2015 y que han procedido a la anulación de los pagos aplazados de los dispositivos, ya que les consta su devolución. La Sra. XXX tiene pendiente de pago 46,85 € correspondiente al resto de cuotas y consumos de las facturas emitidas, una vez aplicados los abonos y cuya reconvención expresa solicitan.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto, del relato de los hechos, realizado por ambas partes, se colige existieron irregularidades en el proceso de portabilidad de las líneas objeto de reclamación, que impidieron a XXX prestar los servicios contratados.

Visto que XXX manifiesta haber procedido a la desactivación de los servicios el día 31/08/15, anulando el importe pendiente de pago correspondientes a las facturas emitidas entre el 15/07/15 y el 15/08/15.

El Colegio Arbitral determina la anulación de todas las facturas emitidas por XXX con posterioridad al día 15/08/2015, declarando finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX, XXX y XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

Se desestima la reconvención formulado por XXX, de importe 46,85 € por falta de acreditación documental de la misma.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 27 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX