

LAUDO ARBITRAL

1721 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX Y XXX

En Madrid, a 24 de Septiembre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION, 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: el 31/12/13 contrato con XXX línea que incluía XXX gratis hasta 31 de mayo de 2014. El día 30 llama para desistir y contrata con otra operadora. Le llamaron de XXX advirtiéndole que tenía 12 meses de permanencia y posteriormente recibió un cargo en su cuenta, que devolvió. Solicita: retiren de su nombre el importe pendiente de 205,13 € que no le pertenece y den por concluido su periodo de cliente hacia XXX.

La empresa reclamada manifiesta que, según las Condiciones Particulares del servicio XXX y Línea Adicional que anexan, el cliente se compromete a mantener las líneas de alta por un periodo de 12 meses. En el supuesto de que cause baja en XXX con anterioridad a ese plazo, vendrá obligado a asumir un compromiso de gasto mínimo de 30 €/mes (36,30 € con Iva) en la línea móvil por el periodo que reste hasta el vencimiento de los 12 meses comprometidos. En caso de anular dicho compromiso de gasto, se aplica una penalización única y fija de 190 €. Así mismo será de aplicación dicha penalización en caso de baja de la línea móvil antes del vencimiento del periodo comprometido. Cualesquiera cambios que realice el cliente desde las diferentes modalidades de XXX con anterioridad al 7 de marzo de 2014, reinician el computo de dicho plazo de permanencia. Ante una solicitud del cliente, con fecha 01/06/14 se cursó el cambio de XXX 4G Tv a XXX Tv, reiniciándose el compromiso de permanencia.

El reclamante presenta escrito el 01/07/15 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de la reclamada. Manifiesta que en ningún momento XXX le facilitó el contrato ni facturas desde la fecha de alta hasta el cambio a otra operadora. No ha fallado ningún mes en pagar sus recibos y nunca le han comunicado la permanencia de otros 12 meses. Llamó a XXX el día 30 de mayo de 2014 para

dar de baja el XXX y le comunicaron telefónicamente que con lo mismo que estaba pagando era “gratis” pero que les iban a quitar algún canal. Pide que se compruebe a través de grabaciones que no ha cambiado a ninguna modalidad contractual. Solicita: Rectifiquen la factura de importe 205,13 € y le manden a su domicilio la factura con los consumos realizados, la cual no se niega a pagar.

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 representada por XXX y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que salió ofertada en TV la promoción para clientes nuevos, con XXX gratis. El 31/12/2013 pide el servicio y se lo instalan en enero de 2014. El día 30/05/2014 solicitó la baja de XXX por teléfono y le dijeron que no lo diera de baja porque iba a seguir prestándose gratis. En febrero de 2015 realiza la portabilidad. Posteriormente, en abril de 2015, le cargan una penalización que nunca le habían informado. Concreta su pretensión en aceptar el pago del consumo de la factura de 04/04/15 y que XXX anule la penalización de 190 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: el contrato XXX se realizó el 30/01/14 y migró a XXX TV el 08/10/14. No conservan la grabación de dicho cambio. Al portarse las líneas los días 20/02/15 (XXX) y 25/02/15 (XXX), aplican la Cláusula 6ª de su Condicionado General, que implica la penalización de 190 €. Solicitan expresa reconvención por la cantidad de 205,13 €, importe de la factura de fecha 04/04/15.

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 del reclamante por cuanto, al no aportarse por la reclamada la grabación de la migración a XXX TV, se considera que el compromiso de permanencia no fue informado por XXX. En este sentido, el Colegio Arbitral determina la anulación de la penalización, de importe 190 €, y la consiguiente rectificación de la factura de fecha 04/04/15.

Se estima parcialmente la reconvención formulada por XXX en la cantidad de **quince Euros con trece Cts. (15,13 €)**, importe correspondiente al consumo medido que figura en la precitada factura de fecha 04/04/15. Dicha cantidad deberá ser abonada por el Sr. XXX, y, tras cuyo pago, quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nums. XXX y XXX.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental a la empresa reclamada.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente 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 24 de Septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX