



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 01690/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Prenda o Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de agosto de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en lo siguiente: el 6 de febrero de 2015 se produce la instalación de un router internet, tras varias visitas del comercial indicándole ofertas, las cuales no se llegaron a efectuar. El día 11, tras el incumplimiento de las ofertas, desea ejercitar el derecho de desistimiento en período de prueba, negándosele vía telefónica (ese mismo día, se le indica vía sms que aún no se ha hecho la portabilidad, que tardarían unas 48 horas). El día 12 se envía fax cancelando la portabilidad (no efectuada aún) y desistimiento de todos los servicios y ejercitando el derecho de desistimiento en período de prueba. Ese mismo día, se envía correo ordinario, certificado con acuse de recibo, así como correo electrónico, indicando lo anterior, solicitando, además, la retirada de los aparatos (router) y cable (el cual está molestando a los vecinos). El 17 de abril de 2015, se recibe carta de XXX indicando que debe pagar la cantidad de 21,18 €, en concepto de servicios prestados y el día 6 – 18 de febrero se le incluye en el fichero Asnef-Equifax. Por ello, solicita que se le dé por archivada la factura, puesto que nunca llegó a disfrutar de los servicios, únicamente se instaló el router el día 6 de febrero, llegando a darse de baja el día 11 de febrero, no disfrutando del servicio de internet ni teléfono, televisión, como así se indica en el sms enviado, informando que el día del desistimiento, aún no se había realizado la portabilidad de la línea fija y que no se le incluya en ningún fichero, ni tampoco se produzca ningún coste, debido a todos los perjuicios ocasionados, todo ello motivado por las continuas ofertas falsas y mentiras, así como todo el tiempo que le están haciendo perder. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 2 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la solicitud de la cancelación de la contratación de la línea XXX sin cargo alguno, ya que solicitó el desistimiento dentro del plazo establecido, con fecha 06.02.2015 se activó el producto Fibra 100 Mb + línea + llamadas, tras recibir la petición escrita de baja del Ser. XXX, se procedió a la baja el 19.02.2015, sin que se hayan

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

generado costes de gestión e instalación. Sin embargo, con arreglo a la cláusula 17 de las Condiciones Generales de Contratación, la facturación emitida es correcta, por lo que el cliente mantiene un importe pendiente de pago de 21,28 € (impuestos incluidos), correspondientes a cuotas en la factura de 25.02.2015, cantidad por la que solicitan reconvencción. El reclamante presenta escrito de fecha 23 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no dispone de las facturas con detalle completo, pues no le han sido facilitadas por XXX ya que al acceder a la página web aparece una factura, la cual ha sido facilitada por la compañía, no correspondiendo el período de facturado con el contratado, ya que el contrato incumplido por la compañía está firmado el 03.02.2015, los medios para disfrutar del servicio fueron instalados el 06.02.2015 y fue dado de baja el 12.02.2015, por lo que no se puede entender un período facturado de 26.01.2015 al 25.02.2015. No se dispone de copia del pago de las facturas abonadas, por no haber realizado pago alguno, ya que no ha dispuesto del servicio en ningún momento. Por ello, ruega se continúe con la tramitación del arbitraje. La empresa reclamada presenta escrito de fecha 14 de julio de 2015, en el que se reitera lo alegado en el escrito de fecha 2 de junio de 2015.

- 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.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

Tras lo cual y, previa deliberación, 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 en su totalidad las pretensiones del reclamante**, desestimando la reconvencción formulada por la empresa reclamada, toda vez que, efectivamente, y tal como reconoce la misma, en su escrito de alegaciones de fecha 2 de junio de 2015, “...*tras recibir la petición escrita de baja del Sr. XXX, se procedió a la baja el 19.02.2015, sin que se hayan generado costes de gestión e instalación*”, lo cual se contradice con la afirmación que a continuación queda reflejada en dicho escrito, en el sentido de que “...*el cliente mantiene un importe pendiente de pago de 21,28 € (impuestos incluidos), correspondientes a cuotas en la factura de 25.02.2015, cantidad por la que solicitan reconvencción*”, habida cuenta que la factura que ampara la supuesta deuda, con número XXX, de fecha 26.02.2015, se emite por el período de facturación del 26.01.2015 al 25.02.2015, y es lo cierto que, el contrato está firmado el 03.02.2015, los medios para disfrutar del servicio fueron instalado el 06.02.2015 y fue dado de baja el 12.02.2015, por ello, **procede la anulación de la citada factura, , de fecha 26.02.2015, y consiguientemente de su cargo de 21,28 € (impuestos incluidos)**, debiendo **retirar, la compañía reclamada, los datos personales del reclamante, del registro Asnef-Equifax, en el que fueron incluidos.**



El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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