



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02034/2015

RECLAMANTE: XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 06 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado 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 lo siguiente: le reclaman una permanencia ficticia. Terminó la permanencia y cambia el servicio, como lo demuestra en las conversaciones grabadas y le reclaman un día de servicio, el cual no lo autorizó en ningún momento pues hizo la portabilidad para que su compañía hiciese el contrato, aún así por el día de servicio está dispuesta a pagar, pues ha hecho su trabajo, pero no la penalización porque lo que le reclaman es un total de 80 € correspondientes a un servicio que no tiene a lo hora de pedirlo, consistía en un móvil, una tarifa que no corresponde al número de incidencia que le dieron. Por ello, solicita que dejen de reclamarle algo que jamás ha tenido. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la revisión de la factura de 26.12.14 y 26.01.15 por importe de 115,80 € (impuestos incluidos) referente a los cargos detallados como "cuota tarifa último mes" y "baja anticipada" por la línea 695 836 056, esta línea consta dada de baja desde el 27.11.14 al ser atendida la solicitud de portabilidad cursada por el cliente. Respecto a la comprobación de la factura de 26.12.14, es correcta y corresponde al concepto "cuota tarifa último mes" (29,59 € impuestos no incluidos), en relación a la tarifa vigente en la línea 695 836 056 desde el 25.08.14, tarifa XXX, cuota que no se prorratea independientemente de la fecha de baja/portabilidad del servicio. En relación a la factura de 26.01.15 y cargo como "baja anticipada" (80 € exento de impuestos), desde el 25.08.14 la línea XXX tenía activada la Tarifa XXX 45, la cual llevaba un compromiso de permanencia en el servicio XXX de 12 meses que no pudo realizarse al solicitarse la portabilidad a otro operador. En calidad de servicio se ha realizado la anulación del importe pendiente de abono correspondiente a las facturas de fecha 26.12.14 (35,80 € impuestos incluidos) y 26.01.15 (80 € exento impuestos), referente a los conceptos como "cuota tarifa último mes" y "baja anticipada", que asciende a 115,80 € (impuestos incluidos). La Sra. XXX es titular de la línea fija XXX activada en el servicio ADSL 6MB indirecto + llamadas con línea XXX desde el 30.11.13, sin compromiso de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

permanencia vigente. Por la línea XXX tiene importe pendiente de pago de 81,22 €, 37,57 € de la factura 26.12.14 y 40.40 € de la factura de 26.01.15. Se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del titular de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. La reclamante presenta escrito de fecha 15 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que le reclaman servicios de los meses de enero, febrero y marzo por un total de 81,22 €, meses en los que no ha llegado notificación de que tuviese línea con XXX ni con ninguna compañía, pues el teléfono por el que se está facturado XXX, pasó en noviembre de 2014 a ser de XXX, y transcurrido el período de un mes se anuló definitivamente. En cuanto a la incidencia 188983570 facilitados por operadores de XXX, se confirmó que no tenía permanencia, pues no había obtenido los beneficios de los servicios que en un principio cogió, pero en unas horas anuló, está solventado. La única razón por la que no pudo continuar con XXX fue porque al cambiar de domicilio no le cubría los servicios por falta de cobertura y dado que en noviembre se terminaba la permanencia, fue cuando se terminaron los servicios con XXX y comenzaron con XXX, siendo ésta la que solo ha prestado sus servicios en este medio año que ha pasado desde noviembre de 2014 hasta la fecha. Al anular las líneas con XXX, todo terminó correctamente.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el problema vino determinado por un cambio de domicilio, siendo la única razón por la que no pudo continuar con XXX que al cambiar de domicilio no le cubría los servicios por falta de cobertura y dado que en noviembre se terminaba la permanencia, fue cuando se terminaron los servicios con XXX y comenzaron con XXX, siendo ésta la que solo ha prestado sus servicios en este medio año que ha pasado desde noviembre de 2014 hasta la fecha, de tal manera que al anular las líneas con XXX creyó que todo terminó correctamente. Aporta las facturas emitidas por XXX, correspondientes a la línea XXX, de 4 de enero, y 4 y 16 de febrero de 2015, acreditativas de que los períodos de facturación exigidos por XXX para esa línea estaban cubiertos por XXX.

La parte reclamada comparece presenta escrito de fecha 28 de agosto de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 19.06.2015.

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 en su totalidad la pretensión de la reclamante**, habida cuenta que al comprobar que, respecto a la línea XXX, según las propias alegaciones de XXX, contenidas en sus escritos de fechas 19.06 y 28.08 de 2015, “en calidad de servicio se ha realizado la anulación del importe pendiente de abono correspondiente a las facturas de fecha 26.12.14 (35,80 € impuestos incluidos) y 26.01.15 (80 € exento impuestos), referente a los conceptos como “cuota tarifa último mes” y “baja anticipada”, que asciende a 115,80 € (impuestos incluidos), y en cuanto a la línea 918 483 023, con la documentación que aporta la reclamante en el acto de la audiencia, que en concreto son las facturas XXX y T XXX, emitidas por XXX en fechas 04.01, 04.02 y 16.02 de 2015, resulta probado que desde el 18 de noviembre de 2014 el servicio de la citada línea 918 483 023 fue facturado por XXX, **procede anular las facturas: XXX, de 26.12.2014, por importe de 37,57 €, 326-KF15-74355, de 26.01.2015, por importe de 40,40**



Comunidad de Madrid

€ y XXX, de 26.02.2015, por importe de 3,25 €, emitidas todas ellas por XXX sin que la reclamante tenga deuda alguna con la reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 06 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX