

## **LAUDO ARBITRAL**

**1473 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 4 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 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 COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS 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: cuando realiza el cambio de compañía, debido al mal servicio de XXX, esta pretende cobrarle una penalización. Al tener factura única (Adsl+fijo+móvil) considera que la permanencia se eliminaba. Solicita: No pagar la permanencia incluida en la última factura (207,78 €).

La empresa reclamada manifiesta que la línea XXX fue activada el 17/09/14 con la tarifa XXX y anulado su compromiso de permanencia el 19/11/14, quedando el cliente al corriente de pago respecto a dicha línea móvil. La línea XXX se activa el 22/10/12 con el servicio XXX Adsl max. Velocidad+llamadas con línea, siendo tramitada su baja, a petición del cliente, el 06/03/15. En fecha 19/09/14 el cliente contrata el producto XXX con un compromiso de 12 meses. Aporta Condiciones. El importe pendiente de pago por parte del Sr. XXX es de 207,78 € correspondiente a la factura de 25/03/15. Solicitan Laudo desestimatorio y reconvención por la citada cantidad de 207,78 €.

Con fecha 26/06/15 el reclamante presenta escrito en el que manifiesta su disconformidad y solicita la anulación de la penalización de 150 € incluida en la factura de 25/03/15, así como dejen de acosarle.

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 XXX le ofreció por teléfono la renovación de la tarifa XXX más un terminal, que no fue el acordado, por lo que, unido a muchas incidencias que tuvo entre septiembre a noviembre de 2015, con la línea fija, decide desistir. En el momento de comunicarlo por teléfono a XXX es cuando se entera de que tiene una permanencia. XXX le anuló la permanencia que correspondía al terminal. Hizo portabilidad a otra compañía en junio de 2015. Acepta pagar el consumo de las facturas que le reclaman. Concreta su pretensión en que XXX anule la penalización +Iva que le reclama y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se ratifica en las alegaciones presentadas. No aporta el contrato/grabación requerida.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto, las incidencias técnicas que alega como motivo de su petición de baja -dentro del periodo de permanencia- no se consideran suficientes para resolver el contrato, máxime cuando la reclamada ha realizado descuentos en facturación compensando así los periodos en el que no le prestó el servicio.

No obstante, visto que el compromiso de permanencia fijado en las Condiciones Generales de la tarifa contratada el día 19/09/14 es de 12 meses y que el reclamante se dio de baja el 06/03/15, el tiempo realmente incumplido en el contrato por el Sr. XXX es de seis meses; por lo que debe prorratearse el importe de la penalización establecida en dichas Condiciones; fijándose por este Colegio Arbitral en 75 € (exento de I.V.A.) el importe de la penalización a cargo del reclamante.

Consecuentemente XXX debe rectificar la factura de 23/03/2015 en el sentido indicado.

En base a lo anterior, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de ciento un Euros con veintiocho Cts. (101,28 €)**; importe que deberá serle abonado por el Sr. XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por el Sr. XXX la cantidad a la que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion inmediata de dichos datos.

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.

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.

Prevía 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, 4 de Septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX