

## LAUDO ARBITRAL

0865 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXXX, XXX y XXX

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 12/03/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto. Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: al cambiar de domicilio y ser imposible la baja, le dieron un móvil asociado al fijo con permanencia. Después contrató otro producto fijo (Adsl) asociado a otro móvil. No le dieron nunca servicio y XXX ahora le reclama la baja por el móvil y por el fijo, que no usa, en factura de noviembre de 2014. La están reclamando empresas de recobro. Solicita: desvincularse totalmente de XXX.

La parte reclamada manifiesta que: con fecha 13/05/14 se dio de alta las líneas XXX con el servicio XXX, asociado al nº XXX. Así mismo, el 18/09/14 se dio de alta la línea XXX con la tarifa XXX, dándose de baja por portabilidad el 09/10/14. Adjuntan contratos y Condiciones de la tarifa. El importe pendiente de pago por parte de la cliente asciende a 19,88 € correspondiente a las facturas de 21/03/15 y 21/04/15, que no son objeto de reclamación en el presente expediente. Informan que han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la reclamante de archivos de solvencia patrimonial. Solicita: Laudo desestimatorio.

En escrito presentado por la reclamante el 23/04/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que: solicitó la portabilidad de la línea nº XXX hacia XXX, por cambio de domicilio, ante la dificultad de darse de baja. Cuando tuvo el domicilio nuevo solicitó a XXX Adsl fijo y móvil, además de la línea nº XXX. A los 20 días XXX le comunica que no le puede dar servicio en el fijo. Nunca le dieron un móvil en XXX ni disfrutó del Adsl fijo y móvil de XXX; por lo que no entiende que haya permanencia en XXX. Cuando solicitó la baja del fijo a XXX, la pagó.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto, en el contrato y Condiciones de la Tarifa XXX, aportadas por XXX, no figura el importe de la penalización por incumplimiento de la permanencia asociada a la línea nº XXX, y que luego se aplica en la factura de 21/11/2014, que es objeto de la reclamación.

Por ello, este Órgano Arbitral determina la anulación del cargo de 80 € que, en concepto de *baja anticipada*, figura en la precitada factura; debiendo XXX rectificarla en el sentido indicado.

En cuanto al resto de los conceptos integrantes de la factura de 21/11/2014, no se aprecia incidencia, puesto que existe consumo medido hasta el 19/11/2014.

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.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación.

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, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 19 de Junio de 2015  
ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX