

LAUDO ARBITRAL

0592 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: 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 23/02/2015, 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: el 22/12/2014 XXX le remite e-mail comunicándole el cambio de nombre de tarifa. Reclama telefónicamente y le dice que su tarifa deja de existir a partir del 26/01/2015. El 17/01/2015 envía a XXX carta certificada su decisión de cambiar de compañía telefónica y no aceptación de ninguna permanencia y que el contrato había sido roto por parte de XXX. No entiende la razón por la que XXX realiza en fechas distintas la portabilidad de las líneas: 20/01/15 la línea móvil y 30/01/15 la línea fija y Adsl. En la factura de 01/02/2015 XXX le aplica el cambio de tarifa con cargo por permanencia. Reclama esta factura el 09/02/2015. Solicita: que XXX le remita la factura según el contrato que tenía (aprox. 37,77 €) y anule la que le quieren cobrar de 73,65 €, que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada manifiesta que: las Condiciones Generales de XXX preveen que el contrato podra ser modificado previa comunicación al cliente con un mes de antelación. La Sra. XXX podía, con anterioridad ala fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables, solicitar un cambio de plan de precios sin penalizacion o bien seguir utilizando el servicio, circunstancia que conllevaría la aceptacion de las nuevas condiciones. Sin embargo, la Sra. XXX tramitó, con fecha 20/01/2015 el cambio de compañía telefonica de sus servicios XXX y XXX; por lo que se generó, en factura de 20/01/2015, un cargo por cancelación contrato permanencia de 18,15 € relacionado con el servicio XXX, al tener permanencia hasta el 02/05/2015. No obstante, han efectuado dos abonos, uno por 18,15 €, por el cargo anterior, y otro por 6,35 € por cobro de sms en factura de 01/02/15. La Sra. XXX tiene pendiente de pago 49,15 € correspondiente a la factura de 01/02/2015 menos los abonos antes detallados. Informan que la reclamante ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo, que, en su caso, hubiera sido incluida por XXX. Solicitan reconvención por la citada cantidad.

En escrito presentado por la reclamante el 18/03/2015, manifiesta que acepta las condiciones ofrecidas por XXX, habiendo satisfecho el pago de la cantidad pendiente (49,15 €).

Con fecha 20/03/2015 la reclamante presenta nuevo escrito en el que solicita que no se cierre el expediente al tener que hacer otra reclamación por haber recibido una nueva factura de XXX, en la que le facturas tres días del mes de febrero/15. Solicita la anulación de dicha factura así como la no inclusión o retirada de sus datos de ficheros de morosidad.

La empresa reclamada, en escrito presentado el 01/04/2015 confirman que la línea XXX solicitó la portabilidad hacia otra compañía el 30/01/2015. Revisada la facturación, han realizado un abono por importe de 6,17 €, que corresponde a la cuota mensual del servicio Adsl y la cuota ARBCRS21

de identificación de llamadas en la factura de 01/03/2015; quedando así al corriente de pagos. Comunican que los datos personales de la Sra. XXX han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo, que, en su caso, hubiera sido incluida por XXX.

Con fecha 08/05/2015 tiene entrada escrito presentado por la reclamante en el que muestra su conformidad con el abono de 6,17 € practicado por XXX. Sin embargo muestra disconformidad con el hecho de que en la factura (de 01/03/15) siga figurando "saldo pendiente facturas anteriores 67,30 €". Solicita: certificado de XXX de que está al corriente de pago.

La empresa reclamada, en escrito presentado el 10/06/2015, manifiesta que, después de haber revisado sus sistemas, indican que la cuenta XXX 927673670, de la que era titular la Sra. XXX, está al corriente de pagos.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD: Visto el contenido de los escritos reseñados anteriormente, en los cuales las partes intervinientes realizan manifestaciones coincidentes con las pretensiones expresadas en la reclamación, se otorga carácter **CONCILIATORIO** al 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, 29 de junio de 2015
ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX