

## **LAUDO ARBITRAL**

**3295 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 1 de Diciembre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C. 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: XXX le reclama una deuda de 379,92 € por: penalización por cambio de tarifa, (le informaron que el cambio no suponía una nueva permanencia); por penalización de fibra óptica al solicitar un cambio de domicilio (alegan que desde el momento del cambio se inicia una permanencia de 12 meses) y por los aparatos (ya devueltos). Solicita: la rectificación de las facturas y la grabación de las llamadas.

La empresa reclamada manifiesta que la línea XXX figura dada de baja por portabilidad desde el 03/12/2014. Se ha comprobado que se han incumplido el plazo de 15 días para la devolución de equipos (router y ONT de fibra óptica) por lo que el importe facturado es correcto. No obstante procederán al reintegro de 175,93 € por este concepto. En relación al cargo de 176,98 € por compromiso XXX informan que al efectuar un cambio de modalidad dentro de XXX se renueva la permanencia en aplicación de las Condiciones Particulares (punto 4 apartado 4.2). Con fecha 22/10/14 se efectuó el cambio de XXX 4 G a XXX, iniciándose un nuevo contrato de permanencia por 12 meses. La baja por portabilidad de la línea fija el 03/12/14 y la del móvil asociado XXX, el 09/12/14, causó la finalización anticipada del compromiso generando el cargo de 176,98 € que se incluye en la factura de 04/01/15. Al día de hoy figura pendiente de pago la factura de 04/01/15 (230,99 €) minorada por -27 € correspondiente a la regularización de cuotas emitida el 10/01/15, resultando un importe total pendiente de 203,99 €.

En escrito presentado por el reclamante el 14/10/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX alegando que no solicitó ningún cambio de tarifa el 22/10/14. La deuda reclamada por XXX de 176,98 € por incumplimiento de contrato de permanencia no procede y solicita la grabación como prueba de lo antedicho. La única deuda que reconoce es de 27 € correspondientes a la cuota desde el 18/11/14 al 03/12/14, fecha de su baja.

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 no comparece a la audiencia a pesar de estar notificado en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

La parte reclamada no comparece a la audiencia a pesar de estar notificado en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto XXX no acredita documentalmente, ni por grabación, la contratación del compromiso de permanencia, cuya penalización incluye en la factura de 04/01/2015. En este sentido, se determina por el Colegio Arbitral la anulación de la precitada penalización, de importe 176,98 €.

Por lo expuesto, XXX debe rectificar la factura de 04/01/2015, de importe 230,99 €, minorándose en 176,98 € y en 27 € (factura de fecha 10/01/15), y entendiéndose correcta la cantidad resultante, 27 €, a cargo del reclamante.

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.

Previa 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, a 1 de Diciembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX