

LAUDO ARBITRAL

4446 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 12 de Abril de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 8 de Abril de 2016, con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 08/06/2015 contrata con XXX línea fija+línea móvil+internet. El internet no funcionaba bien y los técnicos de XXX le informaron que no se podía mejorar. Por eso pidió la baja y mando un fax antes de que pasaran los 15 días desde el contrato. XXX le comunico que tenía una penalización de 79,98 €, que pagó. Otra línea móvil (XXX) que tenía en XXX con permanencia que finalizó el 11/06/15 pidió que la pasaran a prepago, pero no lo hicieron y suspendieron la línea por no pagar la penalización de 102,93 €. El 24/09/15 cambio de compañía la línea XXX, pero XXX le sigue pasando la cuota mensual y le piden 119,83 €. Solicita: que XXX anule la deuda que le reclama.

La empresa reclamada manifiesta que el 08/06/15 el cliente solicitó la activación del servicio XXX en las líneas nº XXX, XXX (principal) y XXX (adicional) con un compromiso de 12 meses en la línea fija y en la principal (aportan grabación). No se ha recibido solicitud de desistimiento del servicio XXX, tramitándose la portabilidad de las líneas a otro operador el 24/09/15 (XXX) y el 12/07/15 (XXX), sin cargos por baja anticipada. En cuanto a la línea XXX se dio de baja por falta de pago el 01/02/16. En cuanto a la línea XXX el cliente solicitó la baja por portabilidad el 26/06/15 antes de cumplir el compromiso de permanencia de 12 meses, generándose un cargo por baja anticipada de 80 €. Han realizado un ajuste de 3,93 € en la factura de 12/08/15, que consta pendiente de pago, como prorrateo de la penalización, quedando en esta factura un importe pendiente de pago de 99 €. Tras el ajuste realizado el reclamante mantiene un deuda pendiente de 115,90 € correspondiente a parte de la factura de 12/08/15 y a las facturas de 12/09/15 y 12/10/15; encontrándose al corriente de pago en relación a la línea fija. Solicitan: Laudo desestimatorio y reconvención por 115,90 €

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 contrató el 08/06/2015 y solicitó la baja, mediante fax, el día 17/06/2015. Con fecha 23/10/2015 tenía sus líneas en otra operadora telefónica. Realizó un pago a XXX de 79,98 € por transferencia bancaria. Asume el pago de las facturas de 12/09/15 (10,95 €) y de 12/10/15 (5,96 €) por corresponder al consumo de la línea 605451730. Concreta su pretensión en que se anule la penalización de 76,07 € que le reclaman y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

Por el Colegio Arbitral se le solicita que acredite el pago de 79,98 €, dándole a tal efecto un plazo de 5 días.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas.

Con fecha 12/04/16 la reclamante aporta fotocopia de justificante bancario de pago de 79,98 € realizado el 07/08/2015 a XXX.

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 queda acreditado que en el contrato de fecha 08/06/2015, sobre la línea XXX, no consta asociado compromiso de permanencia y el Sr. XXX realizó el desistimiento, dentro de plazo, el día 17/06/2015.

Por lo anterior, se determina por el Colegio Arbitral que XXX debe anular la penalización por baja anticipada correspondiente a la precitada línea, incluida en la factura emitida el 12/08/2015 (rectificada el 02/02/2016) de importe 80 €.

En el sentido expuesto, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de treinta y nueve Euros con ochenta y tres Cts. (39,83 €)** importe que será abonado por el Sr. XXX y, tras cuyo pago, quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a la línea nº 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 abonado por el Sr. XXX la cantidad a la que queda obligado por 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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 12 de Abril de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX