



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02816/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 30 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado 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 lo siguiente: Xxx subió el precio de sus servicios y mandó una carta diciendo que podían irse hasta una fecha sin permanencia ni penalizaciones. Antes de irse de la compañía, llamó para informarse y le dijeron que no había problema ninguno y que no había ningún tipo de penalización ni permanencia, y ahora XXX quiere cobrarles 10 € hasta el 2016, cuando no le informaron incluso después de haber llamado para informarse. Quiere que pague una línea móvil cuando viene incluida en el pack xxx, pack del que se fue sin penalizaciones. Por ello, quiere que no le pasen ninguna factura más y que le den de baja de todos los ficheros de XX X y que, por supuesto, no le metan en el Asnef, pues la línea del móvil que le quieren cobrar ni siquiera la ha autorizado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de agosto de 2015, XXX, tal como se refleja en todas las facturas emitidas. Con fecha 10.04.15 la línea XXX cursó baja por portabilidad sin facturar ninguna penalización por baja anticipada de xxx, rompiendo el paquete XXX y procediendo a reposicionar la línea XXX a contrato móvil, tal y como se establece en las condiciones particulares del Servicio XXX. Con respecto a la línea móvil, el Sr. Pued XXX e solicitar la baja en el momento que desee, si bien informan que tienen activo un contrato de permanencia con terminal XXX que finalizaba el 15.03.16, por lo que en caso de baja antes de esta fecha se facturará el importe correspondiente. En el caso de querer cambiar de contrato para la línea móvil puede contactar con el XXX, Centro de Atención al Cliente, donde le informarán de todos los contratos disponibles. El reclamante presenta escrito de fecha 28 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la respuesta dada por XXX puesto que es cierto que en el contrato ponen las condiciones, pero llamó por teléfono para que le informaran de todo antes de darse de baja y la teleoperadora le dijo que no había ningún problema que se podía dar de baja sin ningún problema, y que no tendría que pagar nada, ni de multa ni de nada, en los

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

siguientes meses. No se informó del teléfono móvil, no se informó de que tenía que seguir pagando móvil, de ahí su queja, llamó buscando información y no se la dieron, o no se la dieron completa.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, sin perjuicio de ratificarse en el escrito de fecha 21 de agosto de 2015, alega, en síntesis, que al cursar baja por portabilidad la línea XXX, se rompió el paquete XXX. Reposicionando la línea móvilXXX el 23 de abril de 2015, que se dio de baja por falta de pago de la cantidad de 34,06 €, como importe correspondiente a las cuotas del servicio, que aparecen reflejadas en las facturas emitidas el 1 de junio, 1 de julio, 1 de agosto y 1 de septiembre de 2015, y por el cual no se solicita reconvención. Existiendo otro importe pendiente de pago, de 14,35 €, por el contrato de permanencia de un terminal adquirido, que finalizó el 2 de noviembre de 2015, de cuyo cargo no se ha emitido la correspondiente factura, pero que se ha de tener en cuenta, puesto que se va a aplicar.

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: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que consta que contrató el Servicio XXX desde el 18 de septiembre de 2014 con la línea fija XXX, y asociada la móvil XXX, y si bien, con fecha 10.04.15 la línea XXX cursó baja por portabilidad sin facturar ninguna penalización por baja anticipada de xxx, rompiendo, de esa manera, el paquete XXX, al no reflejarse la baja de esta línea móvil, se procedió a reposicionar la línea XXX a contrato móvil, tal y como se establece en las condiciones particulares del Servicio XXX, por lo que las facturas emitidas con posterioridad, hasta el mes de septiembre de 2015, son correctas, como igualmente lo es, el contrato de permanencia del terminal adquirido, cuyo vencimiento, según afirma la reclamada, expiró el 2 de noviembre de 2015.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 NATURALES 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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 diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 30 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX