



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

03127/2015

RECLAMANTE: D.XXX

NIF XXX

RECLAMADO : XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Arbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante expone que a finales septiembre de 2013 comunica a través de su hijo al servicio de atención al cliente de XXX, que se tramitará la baja del servicio de telefonía móvil de número XXX del que era usuario el reclamante. Desde atención al cliente le convencieron para que no lo hiciera puesto que no iba a suponer ningún coste ya que se traspasarían automáticamente la oferta de no cobro por no consumo, pudiendo conservar así el número de teléfono por si en un tiempo cambiaba de opinión. Lo que sí se indicó fue que en caso de que estuviéramos decididos a la baja definitiva nos pusiéramos en contacto con ese departamento para solicitarla en firme. Esto ocurrió en torno al mes de febrero de 2015. Llegada esta fecha, su hijo, que es quien se iba haciendo cargo del asunto, no se llegó a poner en contacto. Al no recibir notificación, la cuestión se dejó de lado hasta que en primavera aparecieron unas llamadas telefónicas en representación de XXX y por el que se reclamaba unos importes que venían de una factura generada desde el mes de febrero. Se les remitió a un teléfono en el que era imposible comunicarse con nadie. Al ser una cantidad pequeña, se procedió a la cancelación en el mes de julio o agosto de ese mismo año. Se realiza telefónicamente a través de una tarjeta VISA y la interlocutora del departamento de cobros XXX confirma que se había liquidado y que no había más que pedir. En diciembre aparecen las mismas llamadas, mucho más agresivas, intempestivas y frecuentes. El reclamante tenía 91 y su esposa 82, vivían solos y se sentían acosados. Sus hijos se pusieron en contacto con atención al cliente de XXX, donde les dijeron que se trataba de un importe correspondiente a la generación de una factura por gasto de tramitación de baja. Mostrada su indignación, y sabiendo que era una tomadura de pelo, procedieron a pagar otra vez el importe solicitado que pasaba poco de los 10€. Esta vez se hizo a través de un escrito, entregado a un número de fax y con un código de baja que sólo se obtendría si se hacía el ingreso en la cuenta por ellos facilitada. Con esto se pensaba que estaba resuelto el tema. Pero en abril hasta la fecha, seguimos soportando nuevas reclamaciones por importe que desconocemos y de los que no tenemos facturas que lo certifiquen. SOLICITA: El cese del acoso telefónico y la solicitud de baja definitiva como punto y final en toda relación con la compañía demandada así como la sospecha de fraude al no presentar unas facturas en las que sólo refiere sus fechas.

La empresa reclamada alega, en síntesis, que la línea XXX fue dada de baja con fecha 16 de enero de 2015, tras ser atendida la solicitud del cliente. Confirman que esta empresa no ha recibido petición de baja para la mencionada línea con anterioridad a la fecha señalada. Respecto a las facturas emitidas con fecha 16 de febrero de 2015 para

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

la línea XXX, no se ha detectado incidencia alguna ya que las facturas emitidas con fechas 16 de abril 2014, 16 de agosto 2014, 16 de septiembre 2014, 16 de octubre 2014 y 16 de enero de 2015 fueron devueltas por la entidad bancaria del cliente. Para finalizar indican que queda un importe pendiente de pago por parte del cliente, correspondiente al importe de la factura de fecha 16 de febrero de 2015, asciende a la cantidad de 12,10€ (impuestos incluidos).

El Órgano 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 mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante, en cuanto se considera que el Sr. XXX se dio de baja el 14 de enero de 2015, por lo que procede anular la factura de fecha 16 de febrero de 2015 por importe de 12,10€ (correspondiente al periodo facturado del 16 de enero al 15 de febrero de 2015) y cualquier otra factura de fecha posterior.

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 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 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

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX