



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA E INTERNET

N/R.: 01814 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX- XXX - XXX

En Madrid, a 07 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a XXX, 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 que al contratar cambiaron su DNI por el número de pasaporte de otra persona, solicitó una portabilidad de una línea móvil que se demoró 14 días dejándole durante ese periodo sin línea, cambiaron su número de cuenta bancaria y pese a avisar del error cortaron la línea y le hicieron pagar mediante otro medio de pago, constando como impagado, y en la tienda no tenían hojas de reclamaciones por lo que tuvo que esperar a que llegara la Policía Local. Por todas las molestias que le han causado solicita una compensación de 100 euros.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado una devolución de 17,73 € (iva incluido), en relación al importe cobrado sin la aplicación del módulo entre Nosotros contratado en la factura de 21 de abril de 2015, que quedó reflejado como descuento en la factura de 21 de mayo de 2014. Los datos de la cliente están a día de hoy actualizados, y se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que en la factura de mayo se sigue sin aplicar la tarifa XXX, y en consecuencia al haberse facturado como minutos de la tarifa XXX, el resto de llamadas que deberían haberse incluido en la citada tarifa han sido cobradas. Reclamó en tienda, le indicaron que en la siguiente factura realizarían el abono, pero en la factura de junio aparece un descuento de 15 euros por lo que faltarían 10,2814 euros. Por otra parte detecta un cargo en el banco de fecha 8 de mayo de 2015 de XXX por importe de 16,26 euros, llama para informarse a qué corresponde, y le contestan que ellos no lo han cobrado y que devuelva el recibo. Empieza a recibir llamadas y mensajes requiriéndole el pago, contacta con atención al cliente y le informan que no tiene ninguna factura pendiente de pago y que puede tratarse de una estafa. Siguen llamándole comunicando que tiene una factura pendiente. Solicita que se anule la penalización de la permanencia.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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, detalla la incidencia, aporta copia de la factura XXX de fecha 26 de abril de 2015 por importe de 16,26 euros en la que aparece reflejado un número de pasaporte de otra persona, factura que se refiere a un periodo de facturación que se corresponde con otra factura en la que sí aparece su D.N.I y que ha sido abonada. Solicita la anulación de dicha factura porque duplica la cuota que ya ha pagado, y porque el consumo de minutos en llamadas están indebidamente facturados al no haberse incluido las llamadas XXX, el reembolso de 10,28 € que quedan pendientes de abonar del error de facturación, que eliminen los compromisos de permanencia en sus líneas, no ser incluido en registro de morosos, y una compensación de 100 € por las molestias que le han causado.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones de la reclamante, al considerar las incidencias en relación con los datos personales y bancarios de la reclamante que intentó solucionar, no habiéndose solucionado definitivamente al día de la fecha, y los errores de facturación en relación con las llamadas XXX. En consecuencia, la empresa reclamada debe eliminar los compromisos de permanencia de las líneas XXX XXX XXX, anular la factura XXX de fecha 26 de abril de 2015 por importe de 16,26 €, abonar a la reclamante 10,28 €, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por las molestias ocasionadas, al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones sobre daños personales, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 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, 07 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX