

LAUDO ARBITRAL

3531 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a 11 de Enero 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: XXX le está cobrando importes excesivos cuando tenía contratado una cuota mensual de 44 €+ 20€ por terminal por el fijo y móvil con Adsl e internet. Ha reclamado a XXX sin que le de solución. Ha cambiado de compañía pero no se niega a pagar el terminal. XXX le quiere cobrar penalizaciones. Solicita: que XXX le reintegre los importe cobrados demás, que anule los cargos que le reclama; le saquen de ficheros de morosidad y le entreguen el documento del contrato y de las facturas.

La empresa reclamada manifiesta que tras revisar la facturación de las líneas XXX y XXX comprueban que es correcta. La línea XXX contrato la tarifa XXX el 29/09/14 con compromiso de permanencia de 12 meses, cursando baja por portabilidad el 09/02/15. Dicha línea se activó nuevamente con XXX el 19/02/15 con la misma tarifa y compromiso de 12 meses y posteriormente cursó portabilidad el 04/03/15. Adjuntan grabación de la contratación. La línea XXX se activó con XXX el 02/10/14 con tarifa XXX, junto con la línea móvil mencionada, con un compromiso de permanencia de 12 meses y curso baja el día 20/02/15. Aportan grabación de la contratación. En calidad de servicio realizan un ajuste de 80 € en la factura de 16/03/15, correspondiente al cargo por baja anticipada de la línea 698449339, quedando un importe pendiente de esta factura de 342,42 €. Los importes pendientes de pago por parte de la Sra. XXX al día de hoy son de 466,30€ por la línea móvil (facturas 26/02/15; 26/03/15 y 26/04/15) y de 209,61 € por la línea fija (facturas 16/04/15 y 16/06/15). Han procedido a solicitar la exclusión de los datos personales de la reclamante de ficheros de solvencia económica. Solicitan: Laudo desestimatorio.

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 el 11/04/15 pagó 46 € por facturación (35,80 € +8,08 €), que acredita con exhibición de su cartilla de ahorro. No está de acuerdo con la facturación emitida por XXX pero sí asume el pago del terminal subvencionado. Concreta su pretensión en que XXX anule las penalizaciones y el resto de la facturación; así mismo que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

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

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, por cuanto se comprueba, a través de la documentación aportada y de las facturas emitidas por XXX, que:

1.- línea XXX:

- La factura de **26/02/15** de 8,08 €, ha sido **abonada por la reclamante**.
- La factura de **26/03/15** de 422,42 €, contiene un cargo de 18 € por gestión de cobro que no ha sido justificado por XXX, por lo que solo **se declara pertinente el importe de 320,64 €** por cancelación de la venta a plazos de un terminal, cuyo pago declara asumir la Sra. XXX.
- La factura de **26/04/15** de importe 80 €, referida a la penalización, **se determina su anulación** por cuanto dicha penalización ya aparece reflejada en la factura de 26/03/15 y la propia XXX la deja sin efecto por atención comercial.

2.- línea XXX:

- La factura de **16/04/15** de 187,83 €, **debe ser rectificada por XXX** en lo relativo al importe de la penalización por baja anticipada; **determinándose una penalización de 100 €** en aplicación del criterio de proporcionalidad según el tiempo incumplido en el contrato. **Se declara pertinente un importe total de factura de 106,32 €**
- La factura de **16/06/15** de 21,78 € referida a un cargo de 18 € por gestión de cobro, **se determina su anulación** al no haber sido justificado dicho cargo por XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonadas por la Sra. XXX las cantidades declaradas pertinentes, 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.

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 11 de Enero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX