



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03734/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 10 de febrero 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 la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con la facturación desde noviembre de 2015 de la línea fija, porque solicitó un cambio de domicilio, y no le realizaron la instalación en el nuevo domicilio, por lo que finalmente contrató el servicio con otro operador. Solicita la baja, la devolución de 149 euros que pagó para que dejaran de molestarle, y dejen de reclamarle facturas.

La empresa reclamada aporta un escrito con fecha 3 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a parte reclamante, alegando que la línea fija cosnta dada de baja desde el 3 de julio de 2015, no obstante verificada la petición de baja de la reclamante por cambio de domicilio el 4 de diciembre de 2014, se ha realizado un ajuste de 42,74 euros correspondiente a las facturas de 26 de diciembre de 2014, y 26 de enero y 26 de febrero de 2015, quedando al corriente en relación al servicio de telefonía fija. En relación con las líneas móviles XXX, XXX y XXX constan dadas de baja desde el 1 de septiembre de 2015. Para cada una de las líneas elcliente aceptó un terminal cuya opción de compra fue la venta a plazos, estando pendiente de pago las facturas de 26 de febrero de 2015 de 150,01 euros, 26 de abril de 7,77 euros, 26 de mayo de 7,02 euros, 26 de junio de 7,02 euros, 26 de agosto de 7,02 euros y 26 de septiembre de 132,03 euros, y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 317,89 euros de las líneas móviles.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 17 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando su reclamación y manifiesta que le han seguido cobrando una línea que no usaba porque vendió la vivienda y solicitó un cambio de domicilio de la línea, que la empresa no gestionó. Pagó 143 euros para que dejaran de molestarla y luego le pedían 150 eruos de penalización cuando son ellos los que incumplieron el contrato. Aporta justificante de pago de 147,66 euros con fecha 8 de abril de 2015.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 y solicita que anulen la deuda que le reclaman porque ya pagó lo que le dijeron.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 402,07 euros de las líneas móviles.

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 del reclamante al considerar que los servicios de titularidad de la reclamante se dieron de baja como consecuencia en la incidencia de la línea fija que la empresa no resolvió, por lo que no proceden las penalizaciones facturadas en la tarifa, que además no han sido acreditadas y justificadas por la empresa reclamada, siendo correctos los demás conceptos facturados; y considerando que la reclamante acredita haber abonado 147,66 euros en relación con las líneas móviles que la empresa no aclara a qué facturas se refiere, se rectifica el importe de la deuda de la reclamante a la cantidad de 54,76 euros (iva incluido).

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada, debiendo abonarle la parte reclamante **54,76 euros (iva incluido)**.

Una vez que la reclamante haya abonado 54,76 euros (iva incluido), la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de sus datos personales de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

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 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.



Comunidad de Madrid

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, 10 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX