

LAUDO ARBITRAL

0779 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 06/03/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto. Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: Teniendo contrato de Adsl+móviles con XXX le ofrecen pasarse a fibra y lo acepta. Los técnicos de XXX no consiguen la instalación de fibra ni restaurar el cobre y, tras 3 semanas sin servicio realiza portabilidad a otra operadora. XXX le confirma que no tiene penalización por la baja. Después de pagar los recibos pendientes le llega reclamación y cuando solicita las facturas, se lo deniegan. Solicita: recibir las facturas que le reclaman y de las que ha pagado (noviembre y diciembre/15 y enero/15); que no se le cargue penalización por cambio a otra compañía ya que ha sido XXX quien ha dejado de prestarle servicio y que le reintegren la penalización en caso de haberla cargado.

La parte reclamada manifiesta que: las líneas XXX y XXX fueron dadas de baja por portabilidad el 26/12/14, tras recibir solicitud del Sr.XXX. El 25/04/14 se modificaron las tarifas de dichas líneas a XXX, con un compromiso de permanencia en tarifa de 12 meses para cada una de las líneas y penalización de 80 €. En calidad de servicio han realizado los siguientes ajustes: en la línea XXX, 40 € correspondiente al compromiso de permanencia que figura en la factura de 26/01/15, que constaba pendiente de pago; quedando la factura reducida a 23,80 €. En la línea XXX anulan la factura de 26/02/15 por importe de 80 €, correspondiente al compromiso de permanencia. En referencia a la línea XXX confirman que el servicio de Adsl se activó el 07/05/14 hasta el 19/12/14, que consta dado de baja a petición de su titular. Debido a las incidencias técnicas comunicadas por el Sr.XXX, en calidad de servicio, anulan el cargo por baja anticipada, de 83,49 €, que figura en la factura 26/01/15. El importe pendiente de pago por parte del reclamante asciende a 23,80 €, por la factura de 26/01/15. Confirman que han procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del cliente en ficheros de solvencia económica. Solicitan: Laudo Conciliatorio.

En escritos presentados por el reclamante el 23/04/15 y el 20/05/15, muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que el problema solo se ha resuelto parcialmente dado que en su solicitud pedía explicaciones de facturas anteriores, dos cargos realizados en su cuenta de importes 63,53 € y 13,48 €, de los que no ha recibido factura explicativa. Así mismo, sigue recibiendo cartas de empresas reclamándole el pago de facturas y amenazándole con incluirle en ficheros de morosos. Solicita la continuación del proceso arbitral y que se cancelen los cargos por importes 63,53 € y 13,48 €, y que se especifique a que corresponde la factura pendiente de 23,80 €, que, en caso de contener penalización, se anule.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto XXX no aporta documento o grabación de la contratación en las que conste la suscripción, por parte del Sr. XXX, de las permanencias asociadas a las líneas nº XXX y nº XXX; por lo que, a pesar del ajuste de 40 € ya realizado por dicha empresa, debe, además, anular la factura de fecha 26/01/15 e importe 23,80 €.

En cuanto a los cargos de importes 63,53 € y 13,48 €, deben ser igualmente anulados por XXX por cuanto esta no informa en sus alegaciones a que conceptos corresponden ni aporta las correspondientes facturas justificativas; y ello a pesar de habérselo requerido expresamente desde este Organismo.

Dado que el reclamante acredita el pago bancario de los precitados cargos de 63,53 € y 13,48 €, el 09/01/2015, este Órgano Arbitral determina que XXX. debe reintegrar al Sr. XXX la suma del importe de ambos, es decir, sesenta y siete Euros con un Cts. (77,01 €).

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión de dichos datos, dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación.

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, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 19 de junio de 2015
ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX