

## **LAUDO ARBITRAL**

**3234 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 27 de Noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de UNION DE COOPERATIVAS DE 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: tenía contratado con XXX servicio de alerta de consumo (con mensaje de texto) que desde noviembre de 2014 a mayo de 2015 no activaron, originándole un consumo excesivo XXX no le envió las facturas a su domicilio hasta el mes de julio/15. Otra reclamación se refiere a retraso de la baja solicitada, hasta dos meses después de su petición. Solicita: el total del extra que ha pagado en las facturas desde noviembre de 2014 a mayo de 2015; el total de las dos facturas de la oferta tarifa XXX y no pagar la penalización por irse de XXX.

La empresa reclamada manifiesta que: Con respecto a la línea XXX fue activada la tarifa XXX el 20/08/14 y desactivada el 13/05/15 tras petición de portabilidad de la cliente. En la línea XXX fue activada la tarifa XXX el 18/08/14 y desactivada el 18/08/15. Revisada la facturación emitida por ambas líneas es correcta. No se ha recibido por parte de la cliente petición alguna de activación del servicio Limite de consumo para las líneas XXX y XXX. En relación a la línea XXX, la cliente adquirió un terminal con compromiso de permanencia de 24 meses. No obstante, en calidad de servicio, anulan la factura de 16/07/15 de importe 28,63 € que estaba pendiente de pago y solicitan devolución de 46,37 € mediante transferencia a la cuenta bancaria de la Sra. XXX. Dicho importe corresponde al cargo por permanencia en tarifa sobre la línea XXX. En cuanto a la línea fija XXX, la Sra. XXX mantiene una deuda de 90,75 € correspondiente a la factura 16707/2015. 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 no comparece a la audiencia a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** sobre el fondo del asunto planteado por cuanto, ninguna de las partes, aporta los elementos indispensables para el conocimiento y resolución del conflicto sometido a arbitraje, así, XXX no aporta el contrato o grabación, que justifique el cargo por baja anticipada en el servicio de Adsl que figura en la factura de fecha 16/07/2015; ni la Sra. XXX acredita la suscripción del servicio de alerta de consumo, ni aporta las facturas en las que supuestamente no se aplicó. Queda expedita la vía judicial y administrativa para, en su caso, presentar una nueva reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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 27 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX