

## **LAUDO ARBITRAL**

**1292 /2015**

**TELEFONIA**

**RECLAMANTE: XXX**

**RECLAMADO: XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 26 de junio 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 ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, 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 oferta telefónicamente en diciembre/14 una línea móvil+fijo e internet (XXX). Le dijeron que estaría sin línea móvil dos horas y fueron más de 24 horas. La línea fija e internet nunca llegaron a instalarlo. Ha reclamado (cita 5 incidencias) y le reclaman 172,42 € de permanencia. Solicita: No abonar nada (excepto 3,29 € por una llamada realizada en la línea móvil) y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La empresa reclamada manifiesta que el reclamante adquirió el 23/12/14 un terminal XXX asociado al alta de la línea XXX, con un compromiso de permanencia de 18 meses. Dicha línea fue dada de baja el 03/02/15 a solicitud del titular, por lo que se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 139,30 € de penalización por incumplimiento de permanencia. Adjuntan grabación de voz. Respecto a la solicitud de alta de Adsl, al no llevarse a cabo, no se le generó cargo alguno. El reclamante mantiene una deuda pendiente de pago de 172,42 € correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas. Han excluido los datos personales del reclamante de ficheros de solvencia patrimonial.

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 XXX le ofertó internet+fijo+móvil, que aceptó, realizándose la portabilidad de la línea desde otra compañía. Como no le prestaban el servicio de internet pidió telefónicamente la baja. Recibió un terminal y lo usa. Concreta su pretensión en que XXX anule la penalización que le reclaman y excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reiteran 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 del reclamante por cuanto queda acreditado que XXX incumplió parcialmente la oferta contratada el día 23/12/14, al no prestar en servicio de Adsl incluido en dicha oferta.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina:

- Que XXX. debe rectificar la factura de fecha 22/02/2015, anulando la penalización por cancelación compromiso que en ella figura, por importe 139,30 €, más el IVA indebidamente cargado.
- Que el Sr. XXX debe abonar a XXX el resto de la factura anterior, es decir, tres Euros con ochenta y siete Cts. (3.87 €) correspondiente al servicio medido de consumo de dicha factura.
- Que XXX. puede retirar del domicilio del reclamante el terminal XXX asociado al alta de la línea XXX, dentro del periodo de cumplimiento del presente Laudo.
- 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 exclusion de dichos datos, una vez abonada por el Sr. XXX la cantidad reseñada en este Laudo.

**NO SE ENTRA A CONOCER** sobre la pertinencia de la factura de fecha 22/01/2015, de importe 23,99 €, aportada por XXX al no hacer dicha reclamada petición alguna sobre la misma.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental a la empresa reclamada.

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.

Previa 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 26 de junio de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX