

## LAUDO ARBITRAL

2058 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: 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 12/06/2015, 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: facturación indebida por parte de XXX. Con fecha 01/10/2014 solicitó la baja de la línea nº XXX y de los servicio de Adsl e XXX, con fecha de efectividad 19/10/14, que es cuando cumple el ciclo de facturación. XXX le ofrece el mantenimiento de línea a 4 €/mes+lva, que acepta. Recibió el número de baja de Adsl e XXX (XXX) y devuelve los equipos el 22/11/4. A partir de enero de 2015 comienza a recibir facturas por importes superiores a 4 €+lva. Ha reclamado en numerosa ocasiones a XXX (XXX, XXX) y tiene otros dos números de baja (XXX y XXX) y sin embargo le siguen mandando facturas por importes muy elevados. El 14/03/15 devuelve el aparato de línea fija (OMT) Solicita: que XXX le mande una factura correspondiente al contrato mínimo de mantenimiento de las línea durante los meses que la ha tenido hasta la baja (diciembre/14, enero/15, febrero/15, marzo/15 y abril/15) total 20 €+lva; que le borren de todos los ficheros de impagados en los que le hayan incluido y una carta de disculpa.

La parte reclamada manifiesta que: no tienen constancia en sus sistemas del ofrecimiento de línea y mantenimiento a 4 €/mes+lva. Si figura en sus sistemas la devolución de equipo Desco y router el 22/11/14 y ONT el 14/03/15. Informan que la última llamada realizada en la línea nº XXX es de fecha 20/02/2015. En atención a las alegaciones del cliente, se resolvieron cuatro abonos por un total de 254,07 €, que han compensado deuda pendiente por devolución de facturas de 10/12/14 y que amparan cuotas y el servicio medido desde el 18/11/14; quedando a fecha hoy (26/06/15) pendiente de pago 68,28 €. Con el ánimo de solventar la presente reclamación han resuelto abono de 68,28 € para compensar la deuda pendiente, regularizando así las cuotas y el servicio medido desde el 18/11/14, fecha anterior a la devolución de equipos.

En escrito presentado por el reclamante el 17/07/15, manifiesta que efectivamente realizó una llamada XXX en febrero/15 porque, cuando le ofrecieron esta tarifa, le informaron que llevaba implícita la obligación de hacer una llamada, al menos, cada 4 meses, porque sinó daban la línea de baja. Manifiesta así mismo, que no piensa abonar ninguna cantidad que supere la que mencionó en su primera reclamación.

En escrito presentado por la reclamada para el acto de la audiencia manifiesta que no pueden aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas en su Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo (párrafo 8): solicitudes que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad de seis meses. Subsidiariamente se reiteran en su respuesta anterior de 26/06/15, donde se informa de los importes de los abonos realizados para regularizar la fecha de baja de la línea nº XXX el día 18/11/2014.

#### CUESTION PREVIA:

Ante la oposición realizada por XXX, en su escrito presentado para la audiencia, de no aceptación al presente arbitraje, por ser materia excluida en su Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo (párrafo 8) las solicitudes que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad de seis meses, este Órgano Arbitral **desestima tal limitación al arbitraje** tras comprobar que las facturas sobre las que versa la reclamación tienen una antigüedad inferior a seis meses, contados desde la fecha de presentación de la solicitud el 9 de junio de 2015.

Por lo que este Órgano Arbitral, una vez resuelta la cuestión planteada, decide entrar en el estudio de las presentes actuaciones, y 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 PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto del relato de los hechos, así como en base a los abonos practicados por XXX, cancelando las facturas emitidas y fijándose por esta, como fecha de baja de la línea nº XXX, el día 18/11/2014, se colige que, en su debido momento, no se atendió por dicha reclamada la solicitud de baja de la línea nº XXX, realizada por el Sr. XXX.

Atendiendo a la petición manifestada por el reclamante, que asume el pago de cuotas de mantenimiento de la línea nº XXX, a razón de 4 €/mes+Iva, durante los meses de diciembre/2014, enero/2015, febrero/2015, marzo/2015 y abril/2015, por un importe total 20 €+Iva, este Órgano Arbitral determina que XXX emita una factura al Sr. XXX, por el citado importe, regularizándose y finiquitándose así el contrato relativo a la precitada línea XXX.

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, dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

En cuanto a la petición del reclamante de que la empresa reclamada le presente su disculpas, se le informa que no es materia contractual que pueda someterse a arbitraje, ni este Órgano Arbitral tiene potestad para imponerlo.

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

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, 23 de Octubre de 2015

ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX

