

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA E INTERNET

N/R.: 00162 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Prenda o Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 06 de julio de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: sobre el 12 de abril de 2014 cogió un paquete con ADSL, fijo y móvil. Como iba a cambiar de domicilio, preguntó si iba a tener algún tipo de problemas, a lo que se le contestó que todo seguiría igual. El 11 de septiembre se cambió de domicilio, y pidió el cambio. La sorpresa fue que no podía mantenerse el número. Le tienen que dar otro y como le ponen una línea nueva, le aplican otra vez la permanencia de 24 meses, a lo que manifiesta su disconformidad. Hizo una reclamación, que no contestaron, por lo que ha estado un mes y tres días sin teléfono ni ADSL. Puso la reclamación en atención al consumidor y dio la baja en el paquete. Pagó de teléfono móvil 42,47 €, cuando pagaba entre 16 y 18 €. No le mandan una factura, pero le pasan por el banco un cargo de 187 €, que devolvió. En el mes de diciembre le mandaron otra de 35 €, que no sabe de qué es. De forma continua le llaman por teléfono. Por ello, solicita que le dejen en paz, que si quedaron con algo más, se lo devuelvan, pues pagó y no tuvo ni línea de teléfono fijo ni ADSL y que pidan disculpas ya que no incumplió. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 13 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que en relación a la solicitud de revisión de la facturación emitida para las líneas XXX y XXX, respecto a la solicitud de cambio de domicilio sobre la línea fija, ésta se activó el 11.04.2014 con el producto XXX con XXX, aceptando un compromiso de permanencia de 12 meses. A pesar de las advertencias realizadas, el cliente decidió solicitar la baja de la línea el 17.10.2014. En calidad de servicio se ha realizado un ajuste por 181,50 € (impuestos incluidos) en relación al cargo por baja anticipada en la factura de fecha 02.11.2014, que consta pendiente de pago, quedando un importe pendiente de 2,93 €, en relación a la cuota de la línea. Se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. En relación a la línea XXX, se activó con la tarifa XXX con fecha 31.03.2014, con un compromiso de permanencia en tarifa de 12 meses. Con fecha 04.12.2014 la clienta aceptó un descuento del 20% en sus facturas durante 12 meses. Al tramitar la baja, antes de realizar los compromisos de permanencia aceptados, se ha generado un cargo por baja anticipada en tarifa y por descuentos en las facturas de 12.11.2014 y 12.12.2014. En calidad de servicio se ha anulado la factura de fecha 12.12.2015, por importe de 35 €, realizando un ajuste por importe de 60 € (exentos impuestos), correspondiente al cargo por baja anticipada por descuento, sobre la factura de 12.11.2015, quedando pendiente de pago 20,20 € (impuestos incluidos). Formula reconvencción por 2,93 €. Frente a ello, contesta la reclamante, mediante escrito de fecha 12 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que haciendo un resumen de su reclamación y de todo lo ocurrido plantea como cuestión ¿de dónde salen las facturas de 12.11 y 12.12 de 2014? La empresa reclamada presente, de nuevo, escrito de fecha 10 de abril de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 13.02.2015, contestando, a su vez, la reclamante, en escrito de fecha 13 de abril de 2015, en el que, en síntesis, alega que los que incumplieron fueron ellos, quiere que no conste en ninguna lista que pueda afectar en el futuro y que le devuelvan todo lo que es suyo, no tiene que pagar un servicio que no ha tenido y que le indemnicen por la infinidad de molestias que le han ocasionado.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente las pretensiones de la reclamante**, por lo que, **conforme a las propias alegaciones de la reclamada, contenidas en sus escritos de fechas 13 de febrero y 10 de abril de 2015**, al haberse realizado un ajuste por 181,50 € (impuestos incluidos) en relación al cargo por baja anticipada en la factura de fecha 02.11.2014, en la línea XXX, quedando anulada la factura de fecha 12.12.2015, por importe de 35 €, realizando otro ajuste por importe de 60 € (exentos impuestos), correspondiente al cargo por baja anticipada por descuento, sobre la factura de 12.11.2015, de la línea XXX, **y no justificarse los importes de 2,93 €**, en relación a la cuota de la línea citada en primer lugar, **así como el 20,20 €** (impuestos incluidos), **que se dicen pendientes de pago**, por la línea XXX, **procede declarar la inexistencia de deuda alguna de la reclamante con la reclamada**, por lo que se desestima la reconvencción formulada, debiendo la reclamada, en el supuesto de que no se haya verificado, cursar las órdenes y medidas para que los datos de la reclamante sean excluidos de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, sin que proceda reconocer devolución alguna ni indemnización a la reclamante, habida cuenta que, no acredita su existencia ni cuantía, todo ello, sin perjuicio de resaltar que la



Comunidad de Madrid

indemnizaciones por daños y perjuicios, se encuentran excluidas del convenio de adhesión al sistema arbitral suscrito entre XXX y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, por lo que las indemnizaciones no se consideran materia de consumo sometida a arbitraje.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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