

## LAUDO ARBITRAL

0683 / 2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX  
RECLAMADO: XXX)

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 14 de mayo 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 FEDERACION DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: por mala atención de XXX solicita la portabilidad de su línea y le dicen que tiene una permanencia por un servicio de TV desde septiembre de 2014, de la que nadie le informo. No posee contrato escrito ni XXX le facilita la grabación de la supuesta permanencia. Solicita: cambiarse a otra compañía sin pagar multa por permanencia y que excluyan su datos de listados de morosos.

La empresa reclamada manifiesta que: la Sra. XXX presentó la misma reclamación a través de XXX. Anexan copia de la respuesta dada a esa Organización. En este sentido, las Condiciones Particulares del servicio XXX, en su punto 4.2 dice “... *cualesquiera cambios que realice el cliente desde las diferentes modalidades de XXX con anterioridad al 7 de marzo de 2014 hacia cualquiera de las comercializadas a partir de esa fecha...reinician el computo de dicho plazo de permanencia..*” En el caso que nos ocupa, la contratación de las líneas XXX y XXX han cambiado de la modalidad XXX a XXXTV, lo que ha dado lugar, según lo expuesto, a la renovación de la permanencia estableciéndose un plazo de 12 meses desde el 05/09/14 al 05/06/15. Se mantienen en la respuesta enviada a XXX.

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 representada por XXX y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que está en desacuerdo con la permanencia por falta de información previa. Concreta su pretensión en que XXX anule la penalización por permanencia y excluyan su datos de listados de morosos.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: la línea XXX fue dada de baja por portabilidad el 25/02/15 y la línea 911761907 el 13/03/15. No poseen grabación del cambio contractual que dio origen a la penalización. Dicha penalización, de importe 99,44 € ha sido prorrateada, en función del tiempo incumplido en el contrato, y se incluye en la factura de fecha 01/04/15 de importe 166,62 €, que consta impagada por la Sra XXX. Sobre esta factura, hacen regularización de cuotas por 11,97 €, por lo que la cantidad adeudada finalmente por la reclamante es de 154,65 €, importe por el que formulan reconvencción.

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** la pretensión de la reclamante en lo relativo a la anulación de la penalización reclamada, por cuanto XXX no acredita la permanencia ni la penalización pactadas, mediante la aportación de contrato o grabación de la misma.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina la anulación de la penalización de importe 99,94 € y la rectificación por parte de XXX de la factura de fecha 01/04/2015, en la cual solo deberán figurar el consumo (66,67 €) y la regularización de cuotas (11,97 €).

En el sentido anterior, **se estima parcialmente la reconvencción** formulada por XXX en la cantidad de **cincuenta y cuatro Euros con setenta y un Cts (54,71 €)**; importe que deberá ser abonado por la Sra.XXX y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX y XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez cumplido por la Sra. XXX lo determinado en el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion inmediata de dichos datos.

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.

Prevía 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 14 de mayo de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX