

LAUDO ARBITRAL

TELEFONIA MOVIL

N/R.: 01526 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 05 de agosto de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la reclamante se dio de alta en la empresa en 2013 habiéndosele ofrecido un modem USB gratis, que nunca ha sido utilizado. El problema surge en diciembre de 2014 cuando cambia de operador, y desde octubre de 2014 han estado pasando un cargo de 7,26€ en concepto del modem USB (XXX). Tras reclamar y solicitar la baja de este servicio han hecho caso omiso y le reclaman 21,78 euros, que abonó para evitar los perjuicios del impago. Solicita la anulación de todos los cargos y la baja del servicio, la devolución de las cantidades indebidamente cobradas desde octubre de 2014 (43,56 €), la cancelación de sus datos de sus archivos, y la copia del contrato.

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que la línea fue dada de alta el 20 de agosto de 2011. El 17 de octubre de 2013 la cliente contactó con el servicio de atención al cliente y se le ofertó una promoción consistente en la eliminación de la cuota mensual de 6 euros (impuestos no incluidos) durante un periodo de 12 meses, finalizado el cual se volvió a emitir la facturación correspondiente. No consta solicitud formal alguna relativa a la baja de la línea. No obstante, tras la conversación telefónica mantenida con la reclamante el día 14 de mayo de 2015, se ha procedido a la baja de la línea sin cargo alguno. El importe pendiente de pago asciende a 2,11 € (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de 21 de abril de 2015, deuda sobre la que formula reconvención. Finalmente manifiesta que se han realizado las gestiones oportunas para la exclusión de los datos personales de cualquier archivo de solvencia económica, y para su cancelación en la base de datos de la empresa.

La parte reclamante contesta por escrito, en el que reitera la reclamación y manifiesta que no le enviaban las facturas y que nunca hizo uso de la línea porque no dispone de ordenador. Solicita copia del contrato y grabación telefónica realizado en su día, la anulación de la deuda, devolución de importes cobrados indebidamente, y la cancelación de sus datos de todos los registros.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito en el que ratifica sus alegaciones anteriores haciendo especial incidencia en que nunca ha utilizado el servicio de internet, ni cuando se lo dieron de manera gratuita, ni cuando le han estado pasando los cobros, de hecho no dispone de ordenador, por lo que no entiende que tenga que pagar por un servicio que no puede utilizar. Que desde el 20 de abril lleva solicitando a través de esta Junta Arbitral la baja del servicio y la cancelación de sus datos personales, y le siguen realizando nuevos cargos. Solicita la devolución de 5 recibos por importe de 7,26 euros, otro de 3,87 € y 2,11€, que suman un total de 42,28 €, y la baja de sus datos personales de todos los ficheros, incluidos los de XXX. Adjunta recibos bancarios.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación por escrito en el que reitera sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 3,87 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 21 de mayo de 2015. Adjunta copia del contrato de fecha 20 de agosto de 2011 y de la factura pendiente de pago.

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 al considerar que no consta ninguna prueba de la gratuidad del servicio en el periodo cobrado, que el servicio ha sido prestado por el operador no siendo causa eximente del pago el hecho de que el titular no haga uso del servicio por causa no imputable al operador, y considerando que consta acreditada la solicitud de baja de la línea reclamada de fecha 20 de abril de 2015, la empresa reclamada debe reembolsar a la reclamante **3,87 €(iva incluido)** correspondiente a la factura de 21 de mayo de 2015 por corresponderse a un periodo de facturación posterior a la fecha de la solicitud de baja, y no debe emitir nueva facturación.

La empresa reclamada deberá, de no haberlo hecho al día de la fecha, realizar las gestiones necesarias para excluir los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias, y de su base de datos de clientes.

Se adjunta al escrito de notificación del laudo enviado a la parte reclamante copia del contrato aportado por la empresa reclamada.

Se desestima la reconvencción formulada por la empresa sobre la deuda por importe de 3,87 euros (iva incluido).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de



Comunidad de Madrid

TREINTA DÍAS, a contar desde el día siguiente al de 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