

## LAUDO ARBITRAL

**3641 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

**NUMEROS DE TELEFONO RECLAMADOS: XXX y XXX**

En Madrid, a 19 de Enero de 2016, 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 C.M. 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: se da de baja del XXX en mayo de 2015 quedando saldada la facturación. El 24/07/15 contrata XXX TV+llamadas ilimitadas por 77 €/mes, facturando XXX valores no contratados. Solicita: Que XXX le aclare la generación de una deuda de 139,08 € y de 14,45 €, de la que ha pagado a cuenta 6,17 el 10/08/15.

La empresa reclamada manifiesta que: según consta en sus archivos:

- Línea XXX, alta el 13/06/15 con XXX y cuota de 112 €/mes. La línea causa baja a petición del cliente el 22/07/15. Durante el alta se emitieron 3 facturas: 04/07/15 (18,06 €); 04/08/15 (139,08 €) y 10/08/15 (14,45 €).
- Línea XXX, alta 30/07/15 con XXX y cuota de 77 €/mes+paquete *Premiúm* con promoción de 9,90 €/mes. Revisadas las facturas emitidas por esta línea comprueban que se factura correctamente, sin embargo no se aplica la promoción de XXX. Por eso el 8/10/15 reintegran 38,02 € (cuota de octubre/15) y 23,46 € (cuota septiembre/15). El paquete XXX causa baja el 09/10/15.

A día de hoy el Sr. XXX mantiene un deuda de 293,18 € con el siguiente desglose: por la línea XXX deuda de 115,51 €, facturas de 04/08/15 (139,08 €) y 10/08/15 (14,45 €) – reintegro de 38,02 €. Por la línea XXX deuda de 117,67 €, factura 04/10/15. Con el reintegro de 23,46 € la deuda pendiente es de 269,72 €

El reclamante presenta escrito de 17/11/15 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Informa que tiene una reclamación presentada contra otra operadora XXX ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones por las líneas nº XXX y XXX de la que aporta copia. Así mismo aporta recibo de devolución de equipos (2 router) el 24/07/15 y 08/05/15.

**CUESTION PREVIA:**

Examinada la documentación aportada por el reclamante anexa al escrito presentado con fecha 17/11/15, correspondiente a reclamación presentada en la SETSI, contra otra operadora XXX, y por dos líneas distintas a las que figuran en su solicitud de arbitraje, motiva al Colegio Arbitral a solicitar al Sr. XXX, antes del inicio de la audiencia, que aclare y manifieste a qué líneas concretas se refiere su reclamación ante este Organismo Arbitral. El Sr. XXX identifica las líneas nº XXX y XXX, como las que son objeto de su presente reclamación de arbitraje.

Resuelta la anterior cuestión previa, el Colegio Arbitral decide entrar en el conocimiento de temas planteados en la reclamación, 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 el día 07/07/15 se dio de baja del nº XXX (Rfa. XXX) y XXX le sigue facturando por esta línea. En cuanto al nº XXX se dio de baja porque XXX le cobraba cantidades superiores a la contratada. Devolvió los equipos el 30/11/15 (aporta justificante). Actualmente le están reclamando empresas de recobro el pago de 154,21 €. Concreta su pretensión en que XXX aclare la deuda y que excluyan sus datos de registros de morosos.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que:

- la línea nº XXX se dio de alta el 13/06/15 en XXX, produciéndose la baja el 21/07/15. Durante este periodo se generaron 3 facturas, estando pendiente de pago 153,53 €, suma de las de fecha 04/08/15 (139,08 €) y 10/08/15 (14,45 €). Afecta a esta línea había cuotas de un terminal subvencionado, por importe de 24,20 €/mes.

-la línea nº XXX se dio de alta el 30/07/15 con XXX r, siendo impagadas las facturas de fecha 04/10/15 (154,21 €); 04/11/15 (91,29 €); 04/12/15 (82,70 €) y 04/01/16 (79,42 €), que fueron sucesivamente impagadas, por importe total de 397,62 €, por lo que fue suspendida el día 11/11/2015, y dada de baja definitivamente el 04/01/2016.

Se hicieron abonos por atención comercial de 28,02 € (05/10/15); 23,46 € (29/10/15) y 26,72 € (04/11/15).El importe total adeudado, por ambas líneas, es de 523,13 €. Solicita la desestimación del Laudo.

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 del reclamante en lo relativo a su expresada petición de aclaración de la deuda generada en las líneas nº XXX y XXX contratadas con XXX.

En este sentido, se declara por el Colegio Arbitral que,

- Respecto la línea nº XXX, las cuotas por XXX, de 112 €/mes, emitidas en facturas de 04/08/2015 (139,08 €) y 10/08/2015 (14,45 €), son las correctas según la tarifa contratada y el periodo de consumo facturado. La primera de dichas facturas se incrementa por la cuota del terminal móvil financiado. Se declara la validez de ambas facturas.
- Respecto la línea XXX, las cuota por XXX de 77 €/mes, emitidas en facturas de 04/10/2015 (154,21 €) y 04/11/15 (91,29 €), son las correctas según la tarifa contratada y el periodo de consumo facturado. Se declara la validez de ambas facturas.

Dado que en la línea XXX se suspendió el servicio por falta de pago el día 11/11/2015, no constando rehabilitación de la misma y siendo suspendido definitivamente el servicio el 04/01/2016, el Colegio Arbitral determina que XXX debe anular las facturas de fechas 04/12/15 (82,70 €) y 04/01/16 (79,42 €).

En 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 respecto a las cuantías correspondientes a las facturas que han sido anuladas mediante el presente Laudo.

**No se entra a conocer** sobre los abonos practicados por XXX en la línea XXX en concepto de inaplicación de la promoción de XXX, al no aportarse, por ninguna de las partes, documento sobre su contratación. Queda expedita la vía Judicial, o en su caso administrativa, sobre este único extremo.

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.

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 19 de Enero de 2016  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX