

## LAUDO ARBITRAL

0593 /2015

TELEFONIA

**RECLAMANTE: XXX**

**RECLAMADO: XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 16 de abril 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 ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, 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: XXX le reclama 181,50 € cuando no ha tenido servicio con ellos porque la propia XXX le denegó la línea.

La empresa reclamada manifiesta que el RD 1/2007 establece el derecho del consumidor que contrate a distancia, no en tienda presencial, durante un periodo de 14 días naturales desde la contratación del servicio. El Sr. XXX solicitó el alta del servicio de Adsl y servicio de fijo el 21/11/2013 y solicitó la baja el 17/12/2013; por tanto el desistimiento del contrato no se realizó dentro de los 14 días naturales desde la contratación del servicio. El cargo recibido de *Cancelación contrato de permanencia* en factura de 01/01/2014 es correcto y está relacionado con los gastos que ocasiona a XXX el proceso de alta en el servicio. La cantidad pendiente de pago por el Sr. XXX es de 181,50 €.

El reclamante en escrito presentado el 13/03/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y aporta facturas de otra operadora telefónica al objeto de probar que nunca se dio de baja en la misma. Se ratifica en su pretensión de anulación de deuda de 181,50 €.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que la contratación fue telefónica y posteriormente, recibió una llamada de XXX diciéndole que no le podían dar el

servicio contratado. Recibió una factura, que no pago y devolvió el router por agencia de transporte (aporta justificante). XXX nunca recibió la portabilidad de la línea y continua en la operadora en la que estaba antes de contratar. Le están reclamando empresas de recobros. Concreta su pretensión en que XXX anule la deuda que le reclama y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada no presenta escrito de alegaciones para el acto de la audiencia, por lo que dan lectura a las alegaciones que obran por escrito en el expediente.

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 TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto XXX no acredita la contratación realizada, ni las condiciones en las que se llevó a cabo. Así mismo, no se justifican por la citada empresa los gastos incurridos en el proceso de contratación.

Visto, además, que el Sr XXX acredita la devolución del router a la reclamada, se declara por el Colegio Arbitral la improcedencia del cargo por importe de 150 € que, en concepto de *Cancelación contrato de permanencia*, figura reflejado en la factura de fecha 01/01/2014, de importe 181,50 €, determinándose que dicha factura debe ser anulada por 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.

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 16 de abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX