



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

03512/2015

RECLAMANTE: D. XXX. NIF XXX

RECLAMADO : XXX. CIF XXX

Teléfonos asociados: XXX XXX

En Madrid, a 21 de marzo de 2016 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** Dña. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida por la reclamada. Siendo cliente de la compañía, respecto de la línea móvil XXX, y de otra operadora del resto de líneas, aceptaron, en abril de 2015, oferta de portabilidad de la reclamada que incluía: fijo+adsl, dos líneas móviles e incluir la tercera, que ya estaba en dicha compañía, tres meses de canal XXX y dos terminales XXX XXX, por 66 euros/mes durante los 6 primeros meses y 73 euros/mes posteriormente. Solamente se portó una de las dos líneas móviles, se entregó sólo un terminal para esa línea y no se cambió la tarifa de la línea que estaba en XXX, motivo por el cual, ante el incumplimiento de lo contratado, y después de más de tres meses de espera, portaron a otra operadora. Ha estado pagando durante ese tiempo factura a otra operadora por las líneas no portadas (fija y una línea móvil) y a la reclamada (por una línea móvil portada y por la que era ya cliente). Solicita le anulen y rectifiquen la facturación emitida por la reclamada en cuanto a la penalización (150 euros); la diferencia entre los meses de mayo y junio (de los 66 euros contratados y el total que ha pagado que asciende a más de 100 euros/mes); pone a disposición el terminal entregado, acepta únicamente el consumo; que cese la reclamación de las cantidades impagadas; que cancelen sus datos personales de cualquier fichero y que no le incluyan en ficheros de morosidad.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 19 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se procedió a desactivar el servicio con fecha 9 de julio de 2015, han procedido a realizar un abono de 155,94 euros, impuesto incluidos en concepto de cancelación compromiso cambio plan precios (que aparece en la factura de fecha 22 de julio de 2015); han realizado la anulación parcial del importe, pendiente de pago, que presentaba la cuenta del cliente, correspondiente a la factura referida y cuya reconvención expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante correo electrónico, de fecha registro de entrada 26 de enero de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta que ya efectuó el ingreso correspondiente.

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, habiendo sido citada en tiempo y forma, no presenta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la Audiencia mediante escrito, de fecha registro de entrada 16 de febrero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, en el que manifiesta, entre otras que, una vez aplicado el abono de 155,94 euros, impuestos incluidos, (de la factura de fecha 22 de julio de 2015) a la cuenta del cliente, quedó pendiente de pago una cantidad de 23,78 euros, impuestos incluidos, y que les consta ya abonó el cliente, quedando éste al corriente de pago.

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

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** la pretensión del reclamante toda vez que, efectuado el abono de 155,94 euros, impuestos incluidos, por la reclamada, en concepto de cancelación compromiso cambio plan precios que aparece reflejado en la factura de fecha 22 de julio de 2015, ha quedado satisfecha la pretensión del reclamante en este sentido.

Estando el reclamante al corriente de pago, con el ingreso de 23,78 euros efectuado, tal y como ambas partes manifiestan, **la reclamada, realizará** las gestiones oportunas para excluir los datos del reclamante de cualquier fichero de impagados en el que pudiera haberle incluido.

En lo referente a la **pretensión del reclamante de devolución de importes pagados** (la diferencia existente, entre los 66 euros/mes contratados y los más de 100 euros/mes abonados) durante los meses de mayo y junio de 2015, este Órgano Arbitral **no entra a conocer** al carecer de elementos de juicio para decidir (facturas, contrato...), quedando expedita la vía judicial.

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX