

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01863 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 7 de septiembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 19 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 de mayo de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 7 de julio de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida que comprende dos penalizaciones (100€ del ADSL Fijo y 100€ del móvil) por un supuesto incumplimiento de unos compromisos de permanencia de los que nunca fue informado. Solicita la anulación de la deuda generada y la retirada de los ficheros de morosidad.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea XXXXXXXXXX se dio de alta el 04/09/12, cambiando de tarifa el 29/08/14 con un compromiso de permanencia de 24 meses. Adjunta grabación. Al causar baja por portabilidad el 11/09/14 se ha generado de forma automática un cargo de 100€ por baja anticipada. En cuanto a la línea móvil XXXXXXXXXX se dio de alta el 28/08/14 también con la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXX y un compromiso de 24 meses de permanencia que se ha visto incumplido al darse de baja por portabilidad el 13/11/14. Al día de hoy el reclamante adeuda 200€, importe por el que formula expresa reconvención

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que la grabación aportada no es ni mucho menos la completa Y que es, en todo caso, del anterior titular. Que él se subrogó en las condiciones contratadas por éste último, que no comprendía penalización alguna sino se adquiriría un terminal como así fue. Que en realidad lo que hizo en agosto es unificar el fijo, ADSL y móvil con la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXX. Para colmo ha padecido cortes en el servicio de ADSL en todo el mes de septiembre pero sólo le reconocen cinco días. Al decidir cambiarse de compañía es cuando empieza el acoso, solicitando la retirada de los ficheros de morosidad y la anulación de los compromisos de permanencia facturados.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, oída la grabación aportada que no concluye o concreta nada en cuanto al período de los compromisos de permanencia facturados dejando abierto el período de permanencia, y no habiendo funcionado en condiciones el servicio de ADSL; la empresa reclamada deberá anular los dos incumplimientos por compromiso de permanencia facturados de cien euros cada uno asociados al terminal móvil y al ADSL, y anular la deuda generada de 200€ objeto de reconvención.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**