

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03152/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante expone que el 28 de agosto de 2015 presenta escrito contra XXX por un mal funcionamiento del router y ADSL de su domicilio, asociado al número XXX, que se venía produciendo desde el 20 de junio de 2015. Como consecuencia, se tuvo que dar de baja de dicho operador y desde el 3 de septiembre ya le factura XXX. Que desde últimos de septiembre está recibiendo llamadas continuas tanto a la línea fija como al móvil reclamando unos pagos concretamente 25,77€ y 34,36€, sintiéndose acosada por dicha compañía. Por ello, solicita que cese el acoso telefónico, puesto que ellos mismos reconocen en su escrito que la reclamante está al corriente de pago. Que dejen de pedir cantidades que no debe y se realicen las gestiones oportunas para terminar con la prepotencia de algunas compañías telefónicas que se permiten acosar de manera injustificada al usuario.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 11 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la línea XXX se dio de alta el 12.02.2013, asociándose a la tarifa XXX el 22.08.2014 y dándose de baja por portabilidad el 03.09.2015. Con fecha 25.06.2015, recibieron notificación por parte de la titular, de cortes en la conexión ADSL, incidencia que fue trasladada al servicio técnico. En el mes de julio la clienta notificó nuevas incidencias de cortes en la navegación ADSL, igualmente trasladadas al servicio técnico. Durante dichos períodos la cliente ha seguido utilizando los servicios, constando consumos, por lo que la facturación emitida es correcta. La línea XXX tramitó el alta el 20.02.2013, cambiando a la tarifa XXX el 20.08.2014 y cursando baja por portabilidad el 26.08.2015. La clienta está al corriente de pago.

La reclamante presenta escrito de fecha 22 de octubre de 2015, en el que en síntesis, pone de manifiesto que desde últimos de septiembre está recibiendo llamadas de manera continua, tanto a la línea fija como al móvil, reclamando unos pagos de 25,77 € y 34,36 €, sintiéndose acosada por dicha compañía y posteriormente, otro de fecha 12 de noviembre de 2015, al que acompaña los documentos que se incorporan al expediente arbitral, manteniendo sus pretensiones.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 30 de octubre de 2015, en el que reitera las alegaciones contenidas en su anterior escrito de fecha 11 de septiembre de 2015, añadiendo que existe un importe pendiente de pago de 25,77 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 01.09.2015.

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.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual, 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, por lo que la DÑA. XXX deberá abonar a XXX el importe de 25,77 € de la factura de fecha 1 de septiembre de 2015, correspondiente al período de facturación del 01.08.2015 al 31.08.2015, puesto que es anterior a la baja por portabilidad, que se produce el 26.08.2015, sin que en dicha factura, queden reflejados consumos posteriores a esa fecha, pues los últimos, datan del 25 de agosto de 2015.. Tras pagar lo anteriormente mencionado, la Sra. Herrero quedará al corriente de pago, por lo que XXX no le podrá reclamar deuda alguna.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde 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