

LAUDO ARBITRAL

3843 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, XXX y XXX**

En Madrid, a 4 de Febrero 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 COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, 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: hizo portabilidad de las líneas XXX, XXX y XXX el día 23/09/2015, dando de baja todos los servicios y la fibra óptica y Tv asociados. Ha intentado devolver los aparatos en tienda XXX. La empresa reclamada ha emitido factura por 137 €, que ha devuelto. Además le llega aviso de otras dos facturas de 629,61 € y de 33,89 € que desconoce a que obedecen. Está recibiendo llamadas de empresas de recobro. Solicita: que XXX deje de presentar recibos y reclamar su pago y se le confirme el cese de toda relación comercial con ellos.

La empresa reclamada manifiesta que no consta en sus sistemas ningún cargo por importe de 629,61 € como indica la Sra. XXX en su escrito. Recibieron la solicitud de portabilidad del teléfono fijo el 30/09/15, dejando de facturar ese servicio desde la misma fecha. Respecto al resto de los servicios, el primer contacto en el se comunica la solicitud de baja se registra el 02/11/15, la cual se llevó a cabo 48 horas después, en fecha 04/11/15 (Rfa.103719824). No obstante, por atención comercial se efectúa un abono de 70,45 €, equivalente a las cantidades facturadas por XXX y XXX desde la fecha de portabilidad del teléfono fijo, el 30/09/15, hasta la fecha efectiva de desconexión el 04/11/15. Dicho abono se aplica a compensar la deuda pendiente. Así mismo, ha emitido una factura de abono, que adjuntan, con fecha de vencimiento 21/11/15 por devolución de la parte proporcional de la cuota mensual desde la fecha de desconexión, el 04/11/15, hasta lo facturado por adelantado el 22/11/15. El importe pendiente de pago por parte de la reclamante asciende a 63,91 €

La reclamante, en escrito presentado el 15/12/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que le siguen reclamando telefónicamente y por correo electrónico facturas de cargo y abono que se contradicen entre si y contradicen la respuesta dada por la reclamada en arbitraje. Aporta e-mails y facturas recibidas.

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 XXX le ha retirado los equipos y que asume el pago del consumo generado por los móviles. Concreta su pretensión en que XXX anule el resto de facturación y la liquidación del contrato, así como la exclusión de sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. Añade que, con respecto a la cuenta Cliente XXX de la que es titular la Sra. XXX, presentaba una cuenta pendiente de pago de 505,13 €. Dicha deuda correspondía a la factura XXX, en la que se facturaban 5,45 € de consumos del 23 al 29/11/15 de la línea XXX (pagado por la Sra. XXX); más un cargo por permanencia de 98,35 € y un pago a plazos de terminal de 504 €. Tras las comprobaciones realizadas verifican que el cargo por permanencia fue anulado mediante abono de referencia XXX y a fecha 5/01/16 tras verificar que no se llegó a hacer entrega del terminal asociado, se anuló también el cargo en concepto de pago a plazos.

Por el Colegio Arbitral se da traslado a la Sra. XXX del escrito anterior, presentado por XXX.

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** la pretensión de la reclamante. En este sentido, por el Colegio Arbitral se establece que la fecha de baja de los servicios contratados en las líneas XXX, XXX y XXX es la de 30 de septiembre de 2015; determinándose que deben ser anuladas por XXX todas las facturas emitidas con posterioridad a la precitada fecha.

Se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de Cuarenta Euros con tres Cts. (40,03 €), importe correspondiente al consumo medido de las líneas nº XXX y XXX, generado en las facturas de 23/09/15 y 23/10/15; dicho importe debe ser abonado por la Sra. XXX y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX, XXX y XXX.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental a la empresa reclamada.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por la reclamante la cantidad a la que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión inmediata de dichos datos.

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 4 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo. XXX