



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02878.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono asociado:

En Madrid, a 10 de octubre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado 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 la disconformidad con los importes facturados. Han estado facturando durante un año a pesar de haber dado de baja los servicios suscritos en septiembre de 2017, por la línea [REDACTED] que no fue solicitada o consentida. Cuando reclamó le indican que era el número asociado al buzón de voz de las líneas [REDACTED]; facturando 0,83 euros por dicho servicio y en ningún momento le dijeron que se trataba de una nueva línea. Nunca expresó su consentimiento para vincularse contractualmente por dicha línea por lo que interpuso reclamación, sin obtener respuesta (al 4/05/2018). Han introducido sus datos en Asnef, por importe de 113,78 euros aunque ha abonado algunos importes que le reclaman. Solicita procedan a cancelar la línea fija; anulación de las facturas emitidas; no emitan más facturas por ella; devolución de los importes abonados indebidamente; información sobre cómo se ha producido esa contratación, proporcionándole la grabación de voz asociada y cancelación de sus datos en sus ficheros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 19/01/2017 se cursó el alta de la línea [REDACTED] y el 1/06/2018 han cursado la baja por petición del cliente; han revisado la facturación emitida sin observar anomalía alguna, existiendo consumo. El importe pendiente de pago en el servicio de telefonía móvil asciende a 69,07 euros, impuestos incluidos (por las facturas emitidas desde la de fecha 26/12/2017 a 26/04/2018, ambas inclusive y la de fecha 26/08/2018. Por la telefonía fija, el importe pendiente de pago asciende a 113,78 euros, impuestos incluidos (facturas de fecha 7/12/2017, 9/01 y 8/02/2018), cantidades de las que solicitan se acuerde su pago al ser una deuda cierta, vencida y exigible. En relación a la petición de derecho de cancelación solicitado, van a proceder a hacerlo efectivo y notificarlo al abonado.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. La línea móvil [REDACTED] se factura el servicio 4 G de [REDACTED] en casa" que no se contrató ni entregaron el dispositivo correspondiente; las facturas no acreditan la prestación de ese servicio. Por otra parte y asociado al mismo domicilio y a la línea [REDACTED] se tiene contratado el servicio de 4g para internet. En relación a la línea [REDACTED] las facturas no acreditan que se hayan realizado consumos. Reitera la petición de anulación de facturas que reclaman.

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 oral mediante representación debidamente acreditada y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta haber contratado el 5/07/2016 un pack de fijo, internet y dos líneas móviles pero no en diciembre; el 25/09/2017 solicitó baja de todos los servicios en tienda y portó a otra operadora (aporta contratos de la nueva compañía pero ninguna línea coincide con las dos reclamadas).

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones, importes adeudados y se opone a la reclamación.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto no queda debidamente acreditado que las dos líneas objeto de reclamación fueran contratadas, entre otras, la falta de fecha en uno de los contratos aportados, constatándose, además que no existe consumo reflejado en el periodo que en ellas se factura, por lo que la facturación deberá ser anulada.

Las facturas aportadas son las siguientes: por la línea móvil [REDACTED] (desde la de fecha 26/12/2017 a la de fecha 28/06/2018, ambas inclusive); por la línea fija [REDACTED] (desde la de fecha 26/11/2017 a la de fecha 27/01/2018), ambas inclusive, por lo que **la reclamada deberá**, en consecuencia:

- **Anular la deuda** reclamada de 69,07 euros, impuestos incluidos por el servicio de telefonía móvil y de 113,378 euros, impuestos incluidos, en el servicio de telefonía fija.
- Dar de **baja** definitivamente las dos líneas reclamadas, no facturar importe alguno por ellas ni reclamar posibles importes.
- Realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberlos incluido.

No procede reintegro pretendido por cuanto el reclamante no ha acreditado pago alguno por ninguna de las dos líneas en cuestión.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 10 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL