



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03823/2015

RECLAMANTE: DXXX
NIF XXX
XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 29 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX en representación de ARBITEL 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 lo siguiente: tenía contratado con XXX la línea de fijo y de móvil con tarifa plana para llamadas a fijos nacionales desde el fijo. En noviembre de 2013, al ver un cargo de un recibo que no correspondía con lo contratado, llamó para preguntar a qué era debido. Le dijeron que el sobrecoste era debido a varias llamadas a un número de teléfono de Madrid, que ellos habían decidido de manera unilateral que era un número fraudulento para hacer llamadas internacionales y que por eso dichas llamadas las estaban cobrando como si fueran llamadas internacionales a un coste realmente alto. Le dijo que dicho número era un número que le dan en unas tarjetas (xxx) compradas de manera completamente legal y que llevaba años usando tanto con XXX como con otras compañías y con el cual nunca había tenido ningún problema. De manera unilateral, sin consultar ni avisar, decidieron sacar ese número de la tarifa plana que tenía contratada y cobrarlo a precios realmente escandalosos, haciendo que su factura de noviembre de duplicara. Llamó varias veces para pedir que solucionaran el problema y que le devolvieran lo ilegalmente cobrado, pero lejos de hacerle caso, el mes siguiente llegó también con muchísimo sobrecoste, a pesar de que dejó de llamar a dicho teléfono desde el momento que se enteró de lo que estaban haciendo. Como tenía que seguir usando ese teléfono y no se podía permitir pagar el doble de la tarifa contratada, avisó que si no lo solucionaban, se iría de XXX y devolvería los recibos que le habían pasado con cargos de más. No le dieron ninguna solución, por lo que tuvo que contratar otra línea con otra compañía, con lo que eso le supuso de coste e inconveniente al tener que

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

perder sus números de teléfonos fijo y móvil con los que llevaba años. Devolvió los recibos de noviembre y diciembre y dio de bajo las líneas. Al cabo de unos meses le llegaron cartas reclamándole 278,81 €, cantidad que, según le dicen, corresponde a las facturas de noviembre y diciembre de 2013 y enero y febrero de 2014. A pesar de pedir las facturas, se negaron a hacérselas llegar. Y ahora le amenazan con emprender acciones legales e incluirle en un fichero de morosos. Por ello, está dispuesto a pagar las facturas de noviembre y diciembre de 2014 correspondientes a la tarifa contratada, pero no a pagar costes de llamadas a un teléfono que debería entrar y anteriormente entraba en la tarifa plana contratada para la línea fija. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 20 de noviembre de 2015, en el que se alega, en síntesis, que han verificado que los consumos reclamados se han tarificado de forma correcta, según las condiciones legales que aplican sobre la tarifa contratada en su Servicio XXX. En las condiciones legales de los planes de precios, se deja claro que la tarificación corresponde a cada plan de precios o tarifa no aplica a llamadas de numeración no utilizada para la identificación de usuarios finales, como la utilizada en servicios de pasarela o redireccionamiento de llamada. Por ello, las llamadas cuyo fin sea distinto de iniciar una conversación con el número llamado, están excluidas de la tarifa de llamadas nacionales y serán tarificadas por minuto con la tarifa contratada. Estas llamadas disponen de una locución gratuita al inicio de la llamada indicando el coste de la misma. Solicitan reconvencción por la cantidad reseñada. El reclamante presenta escrito de fecha 10 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que XXX unilateralmente y sin previo aviso en octubre de 2013 cambió su política de facturación y empezó a cobrarles a precios especiales llamadas que desde que contrataron sus servicios en febrero de 2013, no se habían cobrado. Como prueba fehaciente se pueden ver las facturas de los ocho meses anteriores en las que deben constar llamadas a estos números de teléfono y que XXX no realizó ningún cargo por ellas. Llevan años utilizando tarjetas de prepago para llamar al exterior y ni con las compañías anteriores, ni con las compañías posteriores, ni con la misma XXX habían tenido ningún problema con estas llamadas. De persistir en sus exigencias, se vería obligado a pedir indemnización por daños y perjuicios. Este cambio unilateral le causó graves trastornos a su mujer, ya que le dejó sin poder comunicarse con su madre ni con su abuela en Argentina, en un momento muy delicado para su salud. Tuvieron que contratar con los servicios de otra operadora, lo cual supuso costes extras y trastornos. De una manera injusta, XXX le ha incluido en una lista de morosos, que le ha producido problemas a la hora de solicitar una hipoteca en el banco. Espera que estas razones sean suficientes para que XXX deje de reclamarle una cantidad que es a todas luces ilegal y que proceda a borrarle de cualquier fichero de morosidad.

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, sin perjuicio de que en fecha 22 de diciembre de 2014 presentó alegaciones por escrito que obran unidas al expediente, comparece a la audiencia, se



Comunidad de Madrid

reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que contrató ADSL y móvil con tarifa plana. Su mujer utilizaba una tarjeta para llamar a Argentina, sin problemas. Se estuvo utilizando este sistema sin que pasara nada, hasta que XXX decidió de forma unilateral, al considerar que este sistema de llamadas era fraudulento, que esos números fueron cobrados con una tarifa especial. Ello supuso un cambio unilateral de las condiciones básicas del contrato. Al no darle ninguna alternativa, se dio de baja en el servicio. Le han incluido en un fichero de morosos. Llevaba cinco meses en XXX, llamando a esos números y no le habían reclamado nada.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 las pretensiones del reclamante**, por lo que dado que de las manifestaciones efectuadas a lo largo del procedimiento arbitral por el reclamante, **se deduce que nunca, con anterioridad a la factura XXX, de fecha 15.11.2013 le habían cobrado por llamadas efectuadas a través de la línea XXX a los números que aparecen registrados tanto en el detalle de esa misma factura, como en el de la posterior, XXX de fecha 15.12.2013**, y que, a mayor abundamiento, **dejó de efectuar ese tipo de llamadas**, cuando legó a su conocimiento que se encontraban excluidas de la tarifa de llamadas nacionales que tenía contratada, y **no existen argumentos por parte de la reclamada, que justifiquen el motivo por el cual a partir de una fecha esas mismas llamadas, que anteriormente estaban amparadas por la facturación girada al reclamante, pasaban a tarificarse de forma diferente**, con un sobrecoste para el reclamante, procede el pago por el consumo detallado en la facturación exigida, a excepción de lo facturado por el concepto objeto de debate, que asciende a la cantidad de 92,2609 € más IVA (19,3748), que totaliza 111,6357 €, por lo que, estimando parcialmente la reconvencción formulada, el reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 167,1643 € (278,80 € - 111,6357), impuestos indirectos incluidos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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

Madrid, 29 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX