

LAUDO ARBITRAL

2682 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 03 de Noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, 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: disconformidad con modificación unilateral del contrato. Nunca ha recibido documentación. Además algunas facturas se las han pasado dos veces en el mismo mes. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas en demasía y llamadas cobradas en dos ocasiones y no haber tenido línea.

La empresa reclamada manifiesta que se reiteran en escrito de mediación de (10/06/15). En este sentido informan que el vencimiento de las facturas es el día 1 del mes de emisión y a partir de ese momento es exigible su pago dando lugar a suspensión del servicio el impago de las mismas. La factura de 01/03/15 (22,94 €) fue devuelta por el banco el 25/03/15 y se procedió a la suspensión del servicio el 30/03/15, siendo rehabilitado y generando un cargo de 25 €+Iva que se incluye en la factura de mayo/15. Transcurrido el plazo establecido sin haber recibido el pago, el sistema realiza una suspensión automática de la línea el 06/04/15, siendo rehabilitada el 20/04/15, generándose la cuota correspondiente en la factura de junio/15. El 27/04/15 se suspendió de nuevo la línea por impago de factura de 01/04/15 (19,38 €). Se rehabilita al recibir su pago el 29/04/15, incluyendo la cuota de rehabilitación en la factura de junio/15. En relación con la factura de 01/05/15 (48,44 €) fue devuelta el 20/05/15, suspendiéndose la línea el 25/05/15. Posteriormente fue compensada por el cliente el 26/06/15 con un pago de 47,82 € complementado con un abono a su favor de 0,62 € por ingreso anterior. A fecha de hoy la línea se encuentra activa y no hay facturas pendientes de pago.

En cuanto a la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación en factura de 1 de enero de 2015, en la que se informa que a partir del 18 de febrero de 2015 cambia el precio del contrato XXX. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés. En este sentido, el RD

899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente.

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, además de la disconformidad con la modificación del precio del contrato, XXX cada mes le cobran una cantidad distinta cuando tiene contratado una cuota fija. Siempre ha pagado el importe que le han informado de las facturas y sin embargo le cortaban la línea. Solicita que XXX mantenga el precio inicialmente contratado y que le reintegren 47,82 € y 74,34 € correspondientes a las facturas de 1 de mayo y 1 de junio de 2015.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

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 del reclamante en lo relativo a los cargos en concepto de “*rehabilitación suspensión retraso pago*” que figuran en la factura de fecha 01/06/2015, de importe cada uno 25 €; cargos que deben ser anulados por XXX por cuanto esta no acredita haber informado previamente al Sr. XXX sobre la generación de los mismos.

En el sentido anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX debe reintegrar al Sr. XXX la cantidad de **sesenta Euros con cincuenta Cts. (60,50 €)** como abono de dichos cargos.

Se desestima la pretensión del reclamante relativa a la variabilidad de cuotas de la tarifa contratada, por cuanto XXX ha cumplido el requisito formal que le impone sus Condiciones Particulares de Contratación y la legislación sectorial de telecomunicaciones, de comunicar al consumidor, con una antelación mínima de un mes, la modificación contractual así como de su derecho a resolver anticipadamente el contrato, sin penalización alguna. En este sentido se verifica que la comunicación sobre el nuevo precio de la tarifa XXX se comunicó al reclamante en la factura de 01/01/2015, con efectos a partir de 18/02/2015.

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 al reclamante.

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.

Prevía 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 03 de Noviembre de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX