

LAUDO ARBITRAL

2197 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 15 de Octubre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS 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: tiene contratado con XXX una línea fija+Adsl con una cuota mensual de 47,40 € que, con los efectos de la condición 6.2 de su contrato, que llevo a Tribunal Arbitral por cobros indebidos, a partir de entonces (Expte. XXX) y el Laudo, de 25/11/14, reconoció su derecho a la devolución de cobros indebidos reclamados y a su tarifa mensual de 47,40 €, que fue aceptado por XXX en el acto de conciliación. En las facturas de 11/05/15 y 10/06/15 le han cobrado 49,20 € y 50,79 € sin haber realizado una sola llamada ni estar en España. Ha reclamado en dos ocasiones a través de la web a XXX. Solicita: solución inmediata al grave problema de que aparezcan llamadas en sus consumos que no han sido realizadas desde su teléfono fijo y el abono de 5,19 € más intereses, y de lo que se cobre, en su caso, en exceso, dese esta última factura.

La empresa reclamada manifiesta que en la factura de 10/02/15 se incluyó información de que a partir del 07/04/15 cambia el precio del producto XXX Adsl. En la factura de 10/05/15 se aplica la subida del servicio Adsl a 33 €/mes desde dicha fecha, por ese motivo el importe es mayor. Por lo que se refiere a las llamadas no reconocidas en facturas, consultados su registros no se detectan incidencias en los sistemas de facturación y consideran correctos los importes facturados.

Con fecha 20/07/15 la reclamante presenta escrito en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y solicita la continuación del procedimiento.

Con fecha 10/08/15 la reclamante presenta escrito ampliando su pretensión frente a XXX para que esta le reintegre la cantidad de 69,56 € por exceso de cobro en sus facturas a partir de marzo/15, según el precio del servicio Adsl a 33 €/mes que informan en su escrito. Informa que desde el 29/06/2015 tiene su línea fija y Adsl en otra operadora telefónica.

Con fecha 25/09/15 la reclamante presenta escrito en el que informa que desde el 30/06/2015 tiene su línea fija y Adsl en otra operadora telefónica. Manifiesta que XXX pretende cobrarle una factura de fecha 10/09/15, más unos gastos de gestión y solicita que se una a su reclamación.

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 en la web de la reclamada no hay aviso de la subida de tarifa. Aporta aviso de facturación de 10/09/15 de importe 32,46 €. Ha portado la línea a otra operadora el 30/06/15. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre el exceso cobrado por elevación de precio de tarifa (de 27 € a 33 €) desde la subida a la fecha de la baja; la anulación de la factura de 10/09/15 de 31,46 € porque desconoce a que corresponde y, finalmente la anulación de cargos por llamadas no reconocidas (0,32 €+Iva).

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a sus 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** las pretensiones de la reclamante, en lo relativo a la factura de fecha 10/09/2015, de importe 31,46 €, que debe anularse por XXX, por cuanto dicha reclamada no informa a que concepto corresponde y, además, la Sra. XXX causó baja en la línea en junio de 2015.

Se desestima la pretensión relativa a la no elevación del precio de la tarifa contratada, por cuanto XXX acredita haber cumplido los requisitos formales que le imponen 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.

Se desestima la pretensión de reintegro de las llamadas no reconocidas, incluidas en la factura de 10/06/15, de importe 0,3270 €+Iva, con base en la presunción de veracidad que se otorga a los registros automáticos de facturación de llamadas, mensajes y datos, sometidos a controles oficiales que garantizan su exactitud. Consecuentemente, al no haber sido desvirtuada dicha presunción por la reclamante, debe considerarse que los servicios objeto de reclamación han sido efectivamente activados desde la línea nº XXX y correctamente facturados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

ARBCRS21

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 15 de Octubre de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX