

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03578/2015

RECLAMANTE: XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XX

En Madrid, a 09 de diciembre de 2015 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXXX, 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: cantidades cobradas de más, derivadas de las irregularidades e incidencias registradas en la contratación y facturaciones incorrectas. Sus pretensiones se han notificado reiteradamente a la compañía, a través de las respectivas reclamaciones tramitadas a través de la OMIC de XXXde Madrid y escritos desestimando las alegaciones presentadas por XXX. No se ha recibido respuesta alguna por parte de XXX a la última notificación de fecha 15.06.2015, desestimando sus alegaciones, ya que no atienden al objeto de su reclamación. Por ello, solicita la devolución de las cantidades cobradas de más, derivadas de las incidencias registradas en la contratación. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la solicitud de revisión de la facturación emitida por las XXX, dadas de alta en el pack XXX, junto con la línea XXX las líneas XXXconstan dadas de alta con la tarifaXXX ilimitado desde el 30.09.2014 y desde el 16.01.15, respectivamente, el número XXXconsta dado de baja desde el 23.01.2015, al ser atendida la solicitud cursada por el cliente. No se ha detectado ninguna anomalía con respecto a la facturación emitida por esas líneas. Los consumos han sido correctamente tarificados, indicando que el tráfico realizado se ha facturado conforme a los precios fijados para cada servicio y las tarifas contratadas por el titular. El cliente se encuentra al corriente de pago en XXX. La reclamante presenta escrito de fecha 28 de octubre de 2015, en el que, en síntesis, comunica su disconformidad con las alegaciones presentadas, ya que no han sido satisfechas sus pretensiones, por lo que solicita se continúe con la tramitación de dicho expediente.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia representada por D. XXX con DNI XXX debidamente acreditado, mediante documento que acompaña para su incorporación al expediente, al que queda unido, reiterando la reclamación y añadiendo que no es cierto que la línea XXX conste dada de alta desde el 01.10.14, como se puede comprobar en la consulta de numeración móvil realizada a fecha 07.10.14 en la web de laXXX, y además el contrato es de fecha 07.10.2014. La tarjeta SIM de esa línea, en ningún momento ha estado en su poder. La línea nunca tendría que haberse dado de alta y no procede la baja a fecha 23.01.15, ya que nunca estuvo activada. No es cierto que el 30.10.14 se contactara con la reclamante a través del número XXX, para confirmar la baja de la línea XXX sin cargos, y confirmara su intención de continuar en XXX, ya que no se solicitó la continuidad de alta de esta línea, ya que comunicó que esta línea no tendría que estar dada de alta. No fue informada que el alta nueva en el servicio de móvil, conllevara una cuota de alta en la tarifa de 15 € (impuestos no incluidos). Lo que reclama no era que estos mensajes no existiesen, sino que le han cargado mensajes emitidos por XXX (sms de bienvenida), no emitidos desde su línea XXX y realizados por la reclamante, por lo que solicita que tienen que devolver 88,27 € (iva incluido) de la facturación incorrecta por la línea XXX y 18,188 € (iva incluido) de la facturación por alta y sms en la línea XXX.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 9 de noviembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 21.10.2015.

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**, por lo que, habida cuenta que acredita exclusivamente, con la documentación aportada, la existencia de dos facturas, la número XXX de fecha 16.10.2014 y la XXX, de fecha 16.11.2014, procede que la reclamada le devuelva la cantidad de 26,16 € (impuestos incluidos), correspondiente a las cuotas de los meses de octubre y noviembre de 2014, de la línea XXX (cantidad desglosada en 10,81 €, de cuota + 2,27 € de IVA x 2 meses), toda vez que, por lo que respecta a la línea XXX, deja sin probar que no tuviera que pagar la cuota del alta, y en cuanto al mensaje tarificado, corresponde a un sms internacional, enviado a las 21:03 horas del día 30 de septiembre de 2014, desde esa misma línea, por importe de 0,80 € (sin IVA), según queda reflejado en la factura de 16.10.2014, debiendo destacar que, en cualquier caso, hay que tener en cuenta que en la citada línea, se registran consumos, tanto en el período comprendido entre el 16.09.2014 a 15.10.2014, como en el que va del 16.10.2014 al 16.11.2014.

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.



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 al principio.

Madrid, 09 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX