

## **LAUDO ARBITRAL**

**0836 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 14 de mayo 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 FEDERACION DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, 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: llevaba varios años con una tarifa telefónica sin ningún tipo de cuota fija ni permanencia; enviándome XXX las facturas por correo electrónico. A partir del 01/07/14 dejan de enviarle facturas y sin previo aviso le cambian la tarifa y le cobran un mínimo de 9 €+Iva haga llamadas o no. Ha reclamado (XXX) y le dice que su anterior tarifa ya no existe. Solicita: le sigan aplicando la tarifa que tenía; que presenten documento donde le comunican el cambio y el abono de las facturas desde el 01/07/14 a la actualidad.

La empresa reclamada manifiesta que: se ratifican en la respuesta dada por esta misma reclamación a la Dirección Gral. De Consumo: la línea XXX migro de prepago a contrato el 20/04/2011 con la tarifa XXX. La oferta para la Sra. XXX consistía en la exención de consumo mínimo durante 12 meses (del 20/04/11 al 20/05/12), pero debido a una incidencia en su proceso, la exención de consumo mínimo se siguió aplicando más allá del periodo de vigencia. En junio de 2014 en una actualización del sistema se subsana esta incidencia y a partir de la factura de julio/14 se factura servicio mínimo.

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 XXX no le facilitaba las facturas y no tiene constancia de la permanencia ni del cambio de tarifa realizado. Concreta su pretensión en que le sigan aplicando la tarifa que tenía, le reintegren la cuota fija y le facturen por llamadas desde julio/14 hasta mayo/15.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: el 20/04/2011 se realizó el contrato XXX, que tenía consumo mínimo de 9 € con una oferta de exención del consumo durante 12 meses. Desde el 20/05/12 se debería haberlo facturado así, pero hubo un fallo en sus sistemas. Con ánimo de atender la reclamación ofrece a la Sra. XXX reintegrarle el importe del consumo medido desde julio/2014 a mayo de 2015; pero XXX no puede seguir aplicando la exención citada en lo sucesivo.

La reclamante no acepta el ofrecimiento anterior, realizado por el representante de XXX

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 la empresa reclamada no acredita la previa información del cambio tarifario aplicado a la línea nº XXX.

Por ello, el Colegio Arbitral determina que XXX debe reintegrar a la Sra. XXX la cantidad de cuarenta y ocho Euros con doce Cts (48,12 €), correspondiente a la suma de los cargos facturados desde 01/07/14 hasta el 01/05/15 en concepto de *Diferencia hasta Consumo Mínimo*.

Se desestima la solicitud de la Sra. XXX de cambio a la situación tarifaria anterior por falta de vigencia de la misma.

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.

Previo 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 14 de mayo de 2015  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX