

## LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03100 /2015

**RECLAMANTE:** Dª XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 12 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 la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, 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 la disconformidad con la facturación de 50 euros de penalización porque cuando hizo la portabilidad de la línea móvil le dijeron que no tenía penalización, y con un pago a plazos de un terminal que ya estaba pagado. Además no le aplican la tarifa de línea fija y dos móviles por 58 euros, que le ofrecieron para que se quedara. Solicita la devolución de los cargos indebidos y regularización de las dos facturas, y que le saquen del ASNEF.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 10 de septiembre de 2015, alegando que el 11 de marzo de 2014 la reclamante adquirió un terminal XXX por el servicio de venta a plazos con 24 cuotas de 6 euros con impuestos. Por otro lado al realizar un cambio a la tarifa XXX sin límites, se asoció un compromiso de permanencia de 24 meses, o en su defecto el pago de 50 euros exentos de IVA. Remite copia de la grabación. La facturación emitida es correcta, y la reclamante adeuda 216,86 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de 16 de mayo y 16 de junio de 2015, deuda sobre la que formula reconvencción.

La reclamante contesta por escrito de fecha 22 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con la grabación de la empresa porque no fue a recoger a la tienda el terminal XXX, por lo que no se renovaron las condiciones. Además le ofrecieron una contraportabilidad que aceptó y no han aplicado.

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita el abono de 79 euros que le han cobrado de más, que se anulen la factura de mayo se anulen los cargos por tarifa último mes y por permanencia en tarifa, no reclamando la factura de junio.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 debiendo abonarle la empresa 79€ (iva incluido) al no haberse aplicado las condiciones inicialmente contratadas, y anular el cargo tarifa último mes por importe de 29,58€+iva de la factura de 16 de mayo de 2015. No procede la anulación del cargo por permanencia en tarifa, al considerar acreditado mediante grabación y facturación que hubo un cambio de tarifa asumiendo un compromiso de permanencia, aplicándose los descuentos y no habiendo incidencia en la prestación del servicio. En consecuencia, la reclamante abonará la factura de 16 de junio de 2015 por importe de 73,92€, y la factura de 16 de mayo de 2015 rectificada por importe de 107,14 € (iva incluido).

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa debiendo abonarle la reclamante 181,06 €, que descontando el abono de 79 euros que debería realizarle la empresa, resulta que la reclamante debe abonar **102,06 euros (iva incluido)**.

Una vez que la reclamante haya abonado los 106,17 euros, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.



## Comunidad de Madrid

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, 12 de noviembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX