

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00445 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 21 de mayo de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 5 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de febrero de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 30 de marzo de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la facturación del servicio XXXXXXXX contratado en febrero de 2014 pues su importe viene excediendo de los 60€ ofertados. Solicita se revise la facturación emitida por cobros indebidos en llamadas internacionales y la baja sin penalización.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con fecha 01/03/14 se cursó el cambio de titularidad de la línea XXXXXXXXXX asociada al servicio XXXXXXXXXX. Con fecha 30/06/14 se cambió el servicio XXXXXXXX contratado al servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por 49,59€ + IVA, asociado a doce meses de permanencia. El 02/07/14 se trasladó el servicio, manteniendo una deuda de 424,99€ correspondiente a la devolución de las facturas emitidas desde diciembre de 2014. Añade asimismo información de las condiciones de tarifas y contratos suscritos.

Celebrándose la **audiencia oral el 28 de abril de 2015**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que solicita la revisión de las facturas pues habiendo utilizado tarjetas de 5€ cada una para llamar al extranjero, le ofrecen una tarifa internacional que contrata. Reconoce el consumo de llamadas internacionales que hizo pero al precio de la tarifa única internacional según escrito recibido (0,15 de establecimiento de llamada y 0,18 por minuto de llamada) y no a un precio superior. Incorpora nuevo escrito de alegaciones que se adjunta al presente.

Además, suscribió el servicio XXXXXXXXy cuando llama para trasladar de domicilio el servicio le insisten que el traslado no le va a generar coste alguno. Sin embargo en el nuevo piso resulta que el cableado instalado no es válido para el servicio XXXXXXXX. Tardaron casi quince días en instalarle el servicio y encima los importes facturados eran mayores de los 62€/mes. Cansada de no recibir explicación alguna, empezó a devolver los recibos pero el 19 de enero de 2015 le cortaron el servicio. Solicita se revise la facturación emitida pues entiende que sólo ha de pagar 220,11€ ya que no contrató el servicio de TV que era gratuito y no ha recibido terminal alguno, pues lo debió recibir el anterior titular.

Por otro lado, la parte reclamada compareció debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que al día de la fecha la reclamante adeuda 628,52€, cantidad por la que formula expresamente reconvención.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral reunido al día de la fecha, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien revisada en su totalidad la facturación aportada emitida desde octubre de 2014 hasta abril de 2015, no se detecta en la misma afectación de derecho alguno de los consumidores, pues se aplican adecuadamente los planes de precios contratados (XXXXXXXXXXXXXXXXX y

XXXXXXXXXXXXXXXXXX), siendo la citada facturación correcta y respondiendo su elevado importe al consumo en llamadas internacionales (a Ecuador) realizado.

Ello no obstante, no habiendo acreditado la operadora la suscripción de compromiso de permanencia alguno y a la vista de la información relativa al precio de la Tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX remitida por carta de 22 de enero de 2015 (que se adjunta) a la reclamante; se concluye que no se le debió informar correctamente en octubre de 2014 del precio del citado módulo de ahorro.

De modo que habiendo reconocido la propia reclamante en sus últimas alegaciones deber a la operadora 220,11€, y manifestado la reclamada durante la Audiencia que la reclamante adeudaba 628,52€, se acuerda que la diferencia entre ambos importes (408,41€), sea asumida por ambas partes al 50%, debiendo la reclamante pagar un importe final de 424,32€, IVA incluido.

Informar a la reclamante que el retraso de quince días padecidos para la instalación del servicio fijo en el nuevo domicilio está dentro de los parámetros legales que prevén hasta dos meses; y que el retraso en el pago de un recibo durante un período superior a un mes da lugar a la suspensión temporal del servicio, que sólo puede recuperarse con el pago de la cantidad pendiente, generando en todo caso una cuota por rehabilitación del servicio.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 424,32€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá

pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**