



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03620/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX 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^aXXX, en representación de ARBITEL 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 lo siguiente: reclama por las irregularidades, excesos de facturación y privación arbitraria de uso del teléfono móvil XXX, pues desde el 10 de agosto de 2015 tiene bloqueadas las llamadas que con los números XXX también tiene contratadas a su nombre, con la circunstancia de que de éstos no recibe facturas desde abril de 2015, a pesar de haberlas pedido. Por ello, solicita XXX reintegre al usuario los excesos cobrados, que indemnice por haber interrumpido el uso del móvil XXX durante más de dos meses, a pesar de las alegaciones formuladas, que se rescindan las relaciones comerciales con XXX por el acoso telefónico sufrido por no pagar, que se resuelva también sobre los 77,56 € pagados de la factura de 08.09.2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 20 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas, en este sentido informan que en ningún momento los cargos de ADSL y su fijo asociado han sido duplicados. Como se puede verificar en las facturas que se adjuntan, el 20.05.2015 la ADSL que se venía facturando en la Cuenta Cliente XXX junto al servicio XXX pasa a facturarse en la Cuenta Cliente XXX junto con la línea XXX. El 31.07.2015 se vuelve a la situación de origen a la anterior modificación. En ambos casos, en las facturas correspondientes a los dos cambios se cobra la parte proporcional de la cuota de ADSL y en el período en el que está en la Cuenta XXX sólo se cobra en las facturas

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

correspondientes a esta Cuenta. El reclamante presenta escrito de fecha 30 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que con el escrito recibido de la parte reclamada no han quedado satisfechas sus pretensiones porque: 1º la facturación aportada por XXX es incompleta y de las facturas se deduce que: las facturas de ambas líneas se corresponden con dos contratos independientes, las fechas del cliente con los período mensuales facturados no son coincidentes, el fijo XXX se incluye en las facturas de los móviles XXX, a partir de marzo de 2015, XXX, de forma unilateral dejó de emitir facturas, las gráficas de las facturas del XXX indican una fluctuación mensual apreciable, desde el 11.08.2015 XXX canceló unilateralmente el uso del móvil XXX, la factura última de la línea XXX nunca fue presentada al cobro, XXX no ha aportado la documentación comercial a que venía obligada. 2º no ha aportado en plazo al procedimiento de arbitraje las altas de los dos contratos. 3º tampoco ha aportado el soporte de las múltiples grabaciones de las reclamaciones telefónicas realizadas. 4º de forma arbitraria y con evidente uso arbitrario del derecho decidió cancelar las llamadas desde el móvil XXX, quedándose en su poder con este número. 5º el escrito de 29.10.2015 emitido por XXX no se puede admitir como prueba por ser interesado de parte. 6º para constancia de que, con posterioridad al 31.07.2015 y en relación con las facturas emitidas por el servicio de las líneas XXX, XXX continúa actuando en la misma forma irregular anterior denunciada. 7º se ratifican los motivos ya manifestados. Por ello, se solicita continúe la tramitación del procedimiento de arbitraje hasta su finalización, con aportación de los contratos, resolviendo según lo interesado, con devolución de los excesos cobrados, resolución de la relación contractual con XXX, imponiendo a esta empresa la indemnización que corresponda por las irregularidades cometidas.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que la contratación de las líneas XXX son absolutamente independientes, aunque fueran de la misma titular, se hicieron en fechas y en base a condiciones distintas. XXX no facilitó a la reclamante los contratos escritos con las condiciones generales y particulares pactadas. XXX ha reconocido que modificó y alteró las condiciones del servicio, pasando el cargo por ADSL y fijo de uno a otro contrato (móvil), hasta devolverlo a su posición inicial, causando el conflicto denunciado. Cuando se manifestó disconformidad con lo facturado, canceló unilateralmente el servicio XXX. Desde marzo de 2015 XXX dejó de enviar las facturas, limitándose a presentarlas al cobro al banco. Por cancelar unilateralmente llamadas desde el XXX, después de 12 días sin móvil, se contrató este servicio con otra compañía, que facilitó otro número, perdiendo memoria, listados y archivos. A pesar de la cancelación, después de estar dos meses sin facturar el XXX ha continuado cursando facturas de este móvil hasta el mes de enero, durante 4 meses, calificándolas de saldo pendiente. XXX no ha aportado

toda la documentación completa, ocultando contratos y grabaciones. XXX ha continuado



Comunidad de Madrid

requiriendo el pago de todo lo facturado sin prestación del servicio, resultando incluido en lista de morosos. Tacha de falsedad lo alegado por XXX en escrito de 29.10.2015. Solicita cancelación de toda relación comercial con XXX por las irregularidades habidas, fijando indemnización y sanción que corresponda, manteniendo el número, con posibilidad de portar, declarando inexistencia de deuda y excluyéndole de morosos.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 4 de diciembre 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 29.10.2015 y añade que tiene un importe pendiente de pago que asciende a 101,75 € (impuestos indirectos incluidos), correspondientes a las facturas de 22.07, 22.08 y 22.11 de la Cuenta XXX cuya reconvención solicitan.

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 del reclamante**, por lo que existiendo la constancia de que se produjeron irregularidades en la prestación del servicio contratado entre las partes, procede la **cancelación de la relación contractual establecida entre ambas, sin coste adicional para el reclamante**, al objeto de que se pueda portar con su numeración a la operadora que considere más conveniente para sus intereses, debiendo abonar exclusivamente aquellas facturas en las que aparezcan reflejados consumos, de tal manera que, con **estimación parcial de la reconvención formulada, el reclamante viene obligado a abonar a la reclamada la cantidad de 77,22 €, correspondientes a los importes de las facturas de fechas 22 de julio y 22 de agosto de 2015**, debiendo cursar la reclamada, las instrucciones precisas para **retirar los datos personales del reclamante de aquel o aquellos registros de solvencia economía en que pudieran haber quedado registrados, sin que proceda el reconocimiento de indemnización por daños y perjuicios alguna**, habida cuenta que, al margen de que ello no constituya materia específica de consumo, ni siquiera el reclamante cuantifica ni justifica esta pretensión., sin que tampoco proceda determinar sanción algún, al no ser competente para ello este Colegio Arbitral.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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, 20 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX