

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00009 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 6 de abril 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCAL: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

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

Recibida con fecha 7 de enero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 13 de enero 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 4 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 las facturas de junio y julio emitidas que comprenden llamadas nacionales cuando debieran estar incluidas en la tarifa contratada. Solicita la rectificación de las citadas facturas, la baja del servicio y la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el servicio ADSL asociado a la línea XXXXXXXXXX se activó el 13/01/13, dándose de baja el 20/12/14 por falta de pago. Que la facturación emitida es correcta pues las llamadas de re-direccionamiento de tráfico telefónico

a un destino internacional no se incluyen en la tarifa contratada. Al día de la fecha quedan pendientes de pago las facturas emitidas el 25/06/14 y el 29/07/14, que suman 261,28€, importe por el que formula expresa reconvención.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su pretensión y manifestando que teniendo un consumo y gasto pequeño, realizando desde luego llamadas de re-direccionamiento, pero tarificadas como llamadas nacionales, de repente y sin previo aviso, le facturan en mayo más de 150€ tras realizar dichas llamadas de re-direccionamiento. Solicita se ajusten las facturas a la cuota que viene pagando, deduciendo el importe de las llamadas nacionales.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien es evidente que los beneficios de la tarifa plana contratada no sirven para las llamadas objeto de controversia pues se trata de líneas a través de las cuales se realizan llamadas internacionales previa marcación de números nacionales, pertenecientes en definitiva a nodos de re-direccionamiento internacional, no siendo aplicable a dichas llamadas “pasarela” las ventajas de la tarifa nacional contratada; ello no obstante, habiendo realizado con anterioridad el reclamante llamadas de este tipo que sí fueron facturadas con la tarifa plana contratada, y no constando en el expediente haberse informado del cambio tarifario a la parte reclamante previamente a su realización; este Colegio Arbitral acuerda que de la deuda generada de 261,28€, IVA incluido, correspondiente a las facturas emitidas el 25/06/14 y el 29/07/14, el reclamante pague la mitad, es decir, 130,64€, IVA incluido, y la operadora anule el resto.

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 130,64€ por la parte 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**