

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03092 /2015

RECLAMANTE: Dª XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX-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 que tras contratar un paquete de servicios, la empresa cambia la tarifa de uno de los servicios y le da la opción de darse de baja sin penalización, por lo que solicita la baja de todo el paquete y lo contrata en otro operador. Le llaman de XXX informándole que le van a penalizar y para evitar problemas anula la portabilidad, pero la de la línea fija continúa y como no puede resolverlo con XXX, porta todos los servicios y recibe una factura de 83,49 € de recargo por baja anticipada ADSL. Reclama la cantidad total de 21,73 euros por la diferencia entre lo cobrado y la tarifa contratada, el saldo a su favor de 2,14 euros y el recargo por baja anticipada de 83,49 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 11 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la en la línea fija y en la móvil no se han facturado cargos por baja anticipada, y se ha realizado una devolución de 26,60 euros por los cargos facturados por la cuota Tranquilidad entre el 30 de abril de 2013 y el 2 de junio de 2014 en la línea móvil, que se ha aplicado como descuento en facturación, quedando un saldo a favor de la reclamante e 2,59 euros (iva incluido) que recibirá mediante transferencia bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 8 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que le han facturado la llamada realizada a XXX a un número que le facilitaron indicándole que era gratuito desde otro operador. Finalmente manifiesta que ha dado orden al banco para devolver el recibo de baja anticipada de ADSL de 83,49 euros. Posteriormente, aporta otro escrito con fecha 21 de septiembre de 2015, solicitando 136,10 euros facturado de más sobre el precio contratado que fue grabado, que la empresa manifiesta que ha cursado la baja de los servicios sin facturar importes por la baja anticipada, pero le pasaron un recibo de 83,49 euros que ha dado orden de devolver, cuya anulación solicita. Asimismo solicita la devolución de 2,59 euros +iva, y el importe de las llamadas realizadas desde

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

su línea de prepago XXX al número XXX que le facilitaron informando que era gratuito para hablar con XXX cuando ya no tenía ninguna línea activada con ellos.

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 y manifiesta que ha recibido la transferencia de 2,59 euros del saldo que quedaba a su favor tras los descuentos en factura, y solicita que se anule la factura por baja anticipada del ADSL, que le abonen 136,10 euros cobrados de más por no aplicar la tarifa contratada, y el importe de las llamadas realizadas a XXX al número que le facilitaron asegurándole que era gratuito.

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 del reclamante al considerar la incidencia en la facturación y en la oferta realizada para evitar la portabilidad a otro operador, debiendo abonarle la empresa reclamada la cantidad de **136,10 € (iva incluido)**, y **3,13 € (iva incluido)** de la llamada realizada a XXX que le informaron que era gratuita, y anular la factura de 8 de julio de 2015 por importe de 83,49 € correspondiente a la baja anticipada ADSL. No procede el abono de las llamadas realizadas a XXX desde la línea de prepago al no estar acreditadas y cuantificadas en el expediente.

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.

Prevía 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