

LAUDO ARBITRAL

1637 /2015

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX y XXX.**

En Madrid, a 6 de octubre 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 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 DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 4 de Septiembre de 2015 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: desde septiembre de 2014 está sufriendo reiterados errores en la facturación por servicio no contratados (TV, identificación de llamadas). Solicita darse de baja sin penalización.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 02/07/2014 se dio de alta en la línea XXX el servicio de identificación de llamadas (aportan grabación). Respecto a los servicios (TV) cobrados en dicha línea, se hizo abono en abril/15 de 36 € por los importes cobrados por dicho servicio entre julio/14 y abril/15. Por esta línea, la cliente tiene un importe pendiente de pago de 28,46 € correspondiente a la factura de 01/05/15. En cuanto a las líneas móviles XXX y XXX tienen asociada una permanencia 12 meses desde el 18/07/14 por cambio a la tarifa XXX (aportan grabaciones). Respecto a la línea XXX se dio de baja por portabilidad el 23/04/15 sin cargo alguno. Han realizado un ajuste de 50 € correspondiente a la diferencia entre el cargo por baja cobrado en factura de 01/05/15, que consta pendiente de pago y el informado en la grabación de alta; quedando un importe pendiente de pago por esta factura de 182,04 €. Solicitan: Laudo desestimatorio y reconvención por los importe citados 28,46 € y 182,04 €.

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 mediante escrito manifestando que las facturas objeto de su reclamación no están pagadas por estar disconforme con los importes que factura XXX, aunque es cierto que luego se los abona. Es imposible permanecer en una compañía en la que todos los meses factura cantidades demás y tener que estar continuamente reclamándoles. Detalla una serie de incidentes reseñando el número de reclamación. Solicita: la baja en XXX, pagando de forma fraccionada los terminales que compró y que anulen las penalizaciones por las molestias que le han causado.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito reiterándose en las alegaciones presentadas y ampliando su reconvención por facturación de la telefonía móvil a 568,18 € y por telefonía fija a 76,15 €

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando:

1º.- Dar traslado a la reclamante del escrito de ampliación de la reconvención, presentado por XXX en el acto de la audiencia, así como solicitarle a la Sra. XXX que especifique y concrete los conceptos erróneos facturados por XXX, con aportación de facturas comprensivas (todas las hojas) y albaranes de entrega y financiación de los terminales recibidos de XXX, con reseña de sus respectivas permanencias.

2º.- Solicitar a XXX la siguiente documentación:

- Justificación documental de la ampliación de la reconvención realizada en su escrito de 07/07/2015 (albaranes de entrega y financiación de terminales, reseña de permanencias) así como facturas comprensivas (todas las hojas).
- Justificación documental del ajuste por importe de 50 € correspondiente a la diferencia de cargo cobrado en factura e informado en grabación.

A tal efecto se remiten los correspondientes requerimientos, otorgándose a las partes un plazo de 10 días para su cumplimentación.

Los requerimientos anteriores, se realizan en base a lo preceptuado en el artículo 49.1 del Real decreto 231/2008 de 15 de febrero, al considerarse necesario para emitir la resolución del presente Laudo.

Con fecha 01/10/2015 se presenta por XXX escrito al que anexa documentación.

La reclamante no presenta escrito de contestación al requerimiento anterior.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de la documentación aportada por cada una de las partes.

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** en lo relativo al importe de 182,04 €, reclamado por XXX, dado que esta no justifica a que conceptos y periodo corresponde, al no aportar el documento de factura.

Se desestima el resto de las pretensiones de la Sra. XXX por cuanto XXX aporta facturación en la que se justifica consumo medido de telefonía, así como documentación que acredita la entrega de dos terminales financiados a la Sra. XXX. En este sentido, examinada la precitada documentación, el Colegio Arbitral determina a cargo de la Sra. XXX las siguientes cantidades:

- Respecto a la línea fija XXX, el importe de 40,15 € diferencia entre las facturas de 01/05/2015 aportadas por XXX y los abonos informados por esta.
- Respecto a las líneas móviles XXX y XXX el importe de 386,14 € por la amortización pendiente de los terminales adquiridos a plazos con fecha 22/08/2014.

Consecuentemente a lo anterior, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de cuatrocientos veintiséis Euros con veintinueve Cts. (426,29 €)**, que deberá ser abonada por la reclamante.

Una vez cancelada por la Sra. XXX la precitada cantidad, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas telefónicas nº XXX, XXX y XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la empresa reclamada.

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, 6 de octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX