

## LAUDO ARBITRAL

**3138 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 15 de enero de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C. 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 1 de Diciembre de 2015, con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: XXX le ha instalado Buzón de Voz sin haberlo solicitado en la línea XXX y le han quitado (12/06/15), sin solicitarlo, el modulo XXX. Solicita: anulación del Buzón de Voz y la activación de XXX e indemnizaciones de 100 € (coste de las llamadas y los daños de Buzón de Voz) y 100 €+300€ (por no tener el servicio XXX) .

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación. Más concretamente se envió sms el 10/12/2014, donde se informaba que a partir del 13/01/15 cambiaban los precios de su tarifa, pudiendo consultar las nuevas llamando gratis al XXX. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente. En relación al servicio de desvío de llamadas no consta activo en ninguna de las líneas. Solicitan Laudo desestimatorio.

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. Manifiesta que son dos los motivos por los que reclama contra XXX:

1º) Tenía contratado un módulo XXX desde hace 11 años y, el 12/06/2015 llamó a XXX para informarse de otro asunto (Buzón de voz) y el operario que le atendió, por error, desactivo el servicio XXX sin su consentimiento. Desde entonces está pagando 1 € por cada llamada, lo cual le sale muy caro. Ha hecho innumerables reclamaciones a XXX por este tema (aporta cuadro) y no se lo resuelven.

2º) El servicio Buzón de voz nunca lo ha solicitado y ha pedido su desactivación, sin conseguirlo.

Concreta su pretensión en que XXX anule el *Buzón de Voz* y le reintegre 100 € por cobros por este servicio desde el 12/06/15 en todas las líneas que tiene contratadas a su nombre; que le activen el modulo XXX e indemnización de 100 € por no tener este servicio y de 300 € si no se lo activan.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en: Solicitar, a XXX informen sobre lo siguiente:

- Incidencia nº referencia XXX de fecha 11/11/2015.
- Incidencias presentadas por el Sr. XXX por el servicio XXX, desde el día 12/06/2015.
- Numeración de todas las líneas XXX que tiene contratadas el Sr. XXX.
- Cantidades facturadas por el servicio *Buzón de Voz* en todas las líneas de titularidad del reclamante.

El requerimiento anterior, se realiza con 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 15/01/2016 XXX presenta escrito en el que informa que las líneas que tiene actualmente activadas el reclamante en su compañía son: XXX, XXX y XXX. No se pronuncia sobre el resto de los puntos requeridos por el Colegio Arbitral para la práctica de prueba.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** sobre el fondo del asunto planteado por cuanto ninguna de las partes aporta los elementos indispensables para el conocimiento y resolución del conflicto sometido a arbitraje, como son: las facturas comprensivas de los cargos reclamados por *Buzón de Voz* y la fecha de desactivación de XXX; a pesar de habérselo solicitado expresamente desde este Organismo. **Queda expedita la vía judicial y administrativa** para, en su caso, presentar una nueva reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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.

Prevía 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, a 15 de enero de 2016  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX