



LAUDO ARBITRAL (TELEFONIA FIJA)

02715/2015

RECLAMANTE: D XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 10 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D 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. 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 la disconformidad con el importe, facturado por la reclamada, con fecha 21 de junio de 2015, por la línea objeto de reclamación. Importe que la compañía ha sobrecargado, en dicho mes, acogiéndose a una mención poco clara y rápidamente formulada, que se hizo durante la grabación del contrato. El servicio de telefonía fija e internet, que contrató con la compañía, no ha cumplido sus expectativas adecuadamente por las incidencias producidas. No le han proporcionado contrato escrito ni facturas por lo que no sabe qué se le está cobrando por cada servicio. Solicita la devolución del importe sobrecargado.

La empresa reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 7 de agosto de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, junto con la grabación del cambio, entre otras, manifiesta que con fecha 13 de mayo de 2015 se solicitó un cambio de titularidad de la línea XXX, siendo la nueva titular la reclamante, que al no ser cliente de telefonía móvil, no podía tener la misma tarifa que tenía la anterior titular. El servicio ADSL Máxima Velocidad más llamadas con línea XXX tiene una cuota mensual de 40,95 euros, impuestos no incluidos, incluyendo el servicios ADSL y llamadas nacionales las 24 horas. En dicha cuota no están incluidas las llamadas a números móviles, internacionales o especiales, que se cobran aparte. Que el importe pendiente de pago por la reclamante asciende a 244,37 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha 21 de junio y 21 de julio de 2015, cantidad sobre la que formulan reconvencción. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la cliente de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de su compañía.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, mediante escrito de fecha de registro de entrada 21 de septiembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la reclamada. Que el trabajador de XXX que les gestionó el trámite les indicó que se incluiría un bono de llamadas a móviles aunque ese ofrecimiento no figura en la grabación del contrato del servicio.

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, entre otras, que tenía la certeza de que el bono de llamadas a móviles, ofrecido por el comercial, estaba incluido en el servicio contratado, y por eso, desde mediados de julio, que es cuando detectan el cargo por dicho concepto, no se ha efectuado ninguna llamada a número a móvil, reclama a la compañía y presenta solicitud de arbitraje; que, desde finales de agosto, están sin línea telefónica. Solicita que, por las llamadas efectuadas a números móviles, no se aplique cantidad alguna, en las facturas emitidas por la reclamada desde el mes de mayo de 2015.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta dos escritos, incluidos en expediente y leídos ante la reclamante, con nuevas alegaciones, en los que manifiesta, entre otras, que en el periodo del 21 de agosto al 20 de septiembre de 2015 el servicio estaba activado; que la línea está de baja desde el día 30 de septiembre de 2015 y que el importe pendiente de pago por la reclamante asciende a 371,42 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas, **pendiente de pago, de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2015**, importe sobre el que formulan reconvencción.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante, por cuanto se evidencia que su intención fue que, el servicio contratado, incluyera bono de llamadas a números móviles, bono que no se aplicó, por lo que **la reclamada deberá descontar, de la facturación emitida, las cantidades que se hayan facturado, en cada una de ellas, por llamadas a números móviles**, cantidad que asciende a un total de **165,22 euros, impuestos incluidos** (16,49 euros facturados en mayo; 60,02 euros en junio y 60,04 en julio, impuestos no incluidos); **exonerar de pago, a la reclamante**, de la **factura emitida con fecha 21 de octubre de 2015**, por importe de **14,87 euros, impuestos incluidos**, al corresponder al periodo facturado comprendido entre el 21 de septiembre al 20 de octubre de 2015, periodo que tal y como queda acreditado, se había producido portabilidad a otra compañía, y **minorar**, como consecuencia de todo lo anterior, la cantidad de 371,42 euros, sobre la que ha formulado reconvencción, a **CIENTO NOVENTA Y UN EUROS CON TREINTA Y TRES CÉNTIMOS (191,33 euros), impuestos incluidos**; cantidad **que debe ser abonada por la reclamante a la reclamada**, quedando con ello, una vez efectuado el pago, saldada su deuda con la compañía.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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 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, 10 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX