

LAUDO ARBITRAL

1374 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

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

En Madrid, a 1 de septiembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 2 de Julio de 2015 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: contrata con XXX en diciembre/14 línea de Adsl+ 3 móviles por 67,29 €, durante dos años. En la actualidad solo tiene 2 líneas móviles y le facturan como tres y el bono de 1000 minutos/mes solo puede usarlo en horario reducido y no 24 horas como se contrató. Además tiene cortes de internet y velocidad baja. Solicita: que XXX aplique las condiciones pactadas en contrato de voz; que le entregue copia de contrato por escrito; solución de la velocidad y cortes de Adsl y descuento de 12 €/mes por tener solo 2 líneas de móvil.

La empresa reclamada manifiesta que: la línea XXX consta activada como prepago y asociada a otro titular. En cuanto a la línea XXX se activó el 06/11/2006, cambiando a XXX el 18/12/14 asociándose como línea principal. La línea XXX se dio de alta el 03/03/2009 cambiando a XXX como línea adicional. Revisada la facturación verifican que es correcta respecto a las tarifas contratadas (aportan Condiciones) Respecto a la línea fija XXX, se dio de alta el 12/04/2006 asociándose a la tarifa XXX el 24/12/14. En cuanto al Bono de 1000 minutos activado en diciembre/14, es en horario reducido, como se puede comprobar en las condiciones mencionadas. Con fecha 02/02/15 la titular contactó con su servicio de atención al cliente notificando lentitud en la navegación de Adsl. Esta incidencia fue trasladada a su servicio técnico, comprobando que se está conectando correctamente. El producto contratado tiene una velocidad de has 20 Mb y la velocidad depende de factores externos, no pudiéndose garantizar la totalidad de la velocidad contratada. 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, cuando comunicó a XXX su intención de irse a otra compañía telefónica, esta le hizo una contraoferta con las siguientes condiciones: línea fija y Adsl + 2 móviles, con un bono de 1.000 minutos/mes sin limitación horaria, permanencia 2 años por 55,29 €/mes, Iva incluido; con la posibilidad de incorporar otra línea móvil por 12 €/mes. XXX no tramitó la incorporación de esta última línea móvil, que estaba en prepago y, sin embargo, le factura y cobra todos los meses la cantidad de 68,88 € como si fueran tres líneas móviles. Así mismo, el bono de 1.000 minutos/mes solo lo puede utilizar dentro de una franja horaria. Concreta su pretensión en que XXX cumpla la oferta, pagando lo que le corresponde; es decir minorando 12 €/mes desde enero/15 por la línea no incluida en el contrato; que XXX le envíe copia escrita del contrato y que le suministren el servicio de Adsl con la velocidad contratada y sin cortes.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas.

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en:

1º.- Solicitar a XXX la aportación del documento o grabación de la contratación efectuada con XXX, relativa a las líneas telefónicas núms. XXX, XXX, XXX y XXX. A tal efecto se le otorga un plazo de 10 días.

El requerimiento anterior, 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, siendo notificado a la empresa reclamada el día 06/07/2015.

Trascurrido el plazo otorgado al efecto, la empresa XXX no aporta el requerido documento o grabación de la contratación.

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 de la reclamante, en lo concerniente al importe facturado, por cuanto XXX no desvirtúa el hecho reclamado ni aporta la documentación requerida por este Colegio Arbitral; constatándose, a la vista de las alegaciones y facturación aportadas por la Sra. XXX que la oferta realizada por XXX, bajo la modalidad de tarifa, incluía línea fija (XXX) más 3 líneas móviles (XXX; XXX y XXX); Todo ello por una cuota mensual de 67,29 €, cuota que está facturando y cobrando indebidamente desde Enero de 2015, ya que uno de los terminales reseñados, que formaba parte de la oferta (nº XXX) no fue incorporado a la contratación, al no gestionarse administrativamente por XXX su migración de la modalidad de prepago -que tenía previamente- a la modalidad contrato.

Por las motivaciones expuestas, este Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones a cargo de XXX.:

- Reintegrar a la Sra. XXX la cantidad indebidamente cobrada por la línea n° XXX, de 12 € + Iva, durante todos y cada uno de los meses transcurridos desde la contratación, en enero de 2015, hasta la fecha de notificación del presente Laudo.
- Realizar las gestiones administrativas pertinentes para incorporar la línea n° XXX al contrato suscrito con la Sra. XXX.
- Entregar a la Sra. XXX copia por escrito de la contratación realizada.

En cuanto al bono de 1.000 min/mes, y a la vista de las condiciones de contratación de la tarifa XXX, emitidas públicamente por XXX, se comprueba que tiene una restricción horaria, por lo que no queda acreditado la oferta invocada por la reclamante y debe desestimarse su pretensión.

Respecto al servicio de Adsl suministrado, se desestima igualmente la pretensión de la Sra XXX en lo relativo a la diferencia en el número de Megas contratado y recibido, por cuanto no puede garantizarse por las operadoras telefónicas el caudal prestado, al depender de diferentes condicionamientos técnicos. Además, por este mismo hecho, la reclamante ya ha sido resarcida anteriormente por XXX (Laudo XXX, de fecha 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 reclamante.

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.

Previa 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 1 de septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX