

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01927 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 16 de septiembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Organización de Consumidores y Usuarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 25 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de junio de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 22 de julio de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida de la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX de 41,95€ contratado para los servicios fijo y móvil. Solicita se re-facture, el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas y la remisión de la grabación de voz de la contratación así como de la facturación emitida.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que para la línea XXXXXXXXXXXX se activó la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX con fecha 28/01/15, habiéndose facturado correctamente la misma. Para la línea de ADSL XXXXXXXXXXXXXXXX se activó el 31/01/15 entrando en funcionamiento el 26/04/15 debido al cambio de DNI de la cliente. Ello no obstante, con fecha 29/04/15 ha procedido al abono por transferencia bancaria de 17,58€.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que siendo cliente de XXXXXXXX desde hace muchos años, en enero de 2015 decidió contratar la fibra óptica con la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX por 41,95€, IVA incluido. Pero desde enero le vienen facturando distintas cantidades y en todo caso superiores a los 41,95€ de la tarifa. Además le cobran 1€/mes por un bono de llamadas que nunca contrató y que no quiere. Solicita le reintegren todas las cantidades cobradas de más así como los gastos que la reclamación le ha generado como las llamadas al 902 de XXXXXXXXXXXXXXXX y los burofax remitidos.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la acreditación de los cargos bancarios hasta la fecha aportada por la reclamante, pero no habiendo aportado la empresa reclamada a pesar del requerimiento formulado, la totalidad de la facturación emitida del XXXXXXXXXXXXXXXX objeto de controversia; la empresa reclamada deberá dar de baja el servicio de identificación de llamadas y reintegrar a la reclamante las cantidades cobradas por encima de la tarifa (41,95€) contratada cuya suma asciende a 50,29€, impuestos incluidos, no procediendo mayor compensación.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 50,29€ 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 se hubiere efectuado.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**