



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03179/2015

RECLAMANTE: D. XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 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^a 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 ARBITEL 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 lo siguiente: en la factura XXX de 1 de junio de 2015, XXX ha subido la factura con más de 75 €, sin ninguna justificación. Por eso ya ha rehusado pagarla para aclararle el asunto. XXX, sin ninguna explicación ha procedido a cortar la línea de móvil y el internet. Después de dos semanas sin poder comunicar, por tener los servicios bloqueados sin justificación, el 24.06.2015 ha pedido que le pongan de baja, a lo que XXX se ha negado, diciendo que no se puede, sin pagar la factura. También el 24.06.2015 ha cambiado de compañía, pidiendo insistentemente a XXX que le digan por qué han bloqueado los móviles y ADSL. Ha dejado de utilizar totalmente los servicios de XXX por ser de otra compañía desde el 24.06.2015 y Xxx sigue sin mandarle las facturas. Por ello solicita que le aclare la factura de 75,00 € en la factura XXX que le quite el pago de las facturas XXX por pedir la baja el 24.06.2015, que le expliquen el corte de los servicios varias veces sin avisarle, que XXX le pague por los daños hechos en conformidad con las leyes de España. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 14 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el reclamante solicitó la activación del servicio roaming en la línea XXX en fecha 05.05.2015 y solicitó la desactivación el 29.05.2015. El servicio contratado tiene las características que se indican. Todas las llamadas y conexiones / sms que aparecen en la facturación emitida, han sido realizadas desde la línea del cliente, siendo correctamente tarifadas, siendo correcta la facturación. La facturación generada por la línea XXX es correcta, existiendo un importe pendiente de pago de 257,27 € (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de fechas 01.06, 01.07 y 01.08.2015, por el que solicitan reconvención. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del titular de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. El reclamante presenta escrito de fecha 7 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que está totalmente en desacuerdo con la contestación dada. En todas sus contestaciones no está solucionando ninguna de las quejas y siempre está pidiendo dinero, por lo que reitera sus pretensiones.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que lleva con XXX desde 2013. En 2015 se le modificó la tarifa. Todos los años viaja a Rumanía, y por ello, todos los años llama a la operadora para solicitar la baja de la tarifa y el alta en roaming y se quite el servicio de internet, para poder utilizar el teléfono en el extranjero. Siempre se ha solicitado por teléfonos, ya que no se puede realizar por escrito. El alta en roaming se hizo dos veces por teléfono, el 2 de mayo y no del 5, como la operadora indica. Le expresaron que no había ningún problema y al pasar por Italia comprobó que la facturación estaba subiendo. Le dijeron que la desactivación se podía realizar desde el teléfono, pero no sabía hacerlo. Al llegar a XXX tenía dos líneas móviles, una fija y el ADSL y le cortaron una línea sin explicación. Se han solicitado explicaciones, pero no han sido dadas. El 29 de mayo, al llegar a España solicitó explicaciones y le dijeron que la baja en el móvil había sido por un error y que le daban el alta de inmediato. Hasta el día 20 se encuentra con un importe de 152 €. Solicitó una aclaración, que no se la han dado. Considera que tendría que pagar alrededor de 60 €. Desde el 25 de junio está en Xxx. Ha dicho que quiere darse de baja. Aporta factura A10025162456-0614, de 01.06.2014, por el período de 01.05.2014 a 31.05.2014, con un importe de 59,54 €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 19.10.2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera lo alegado en su escrito de 14.09.2015, actualizando la cifra pendiente de pago, que asciende a 281,27 € (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de 06.06.2015 a 01.10.2015.

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 en parte las pretensiones del reclamante**, por lo que al comprobar que en la factura XXX de 01.06.2014, por el período de 01.05.2014 a 31.05.2014, existen tarificadas llamadas en roaming, pero no se contemplan cargos por roaming de datos, como así figuran en la factura XXX de 1 de junio de 2015, por el período comprendido entre el 01.05.2015 al 31.05.2015, se deduce que habiendo solicitado por el reclamante un servicio idéntico, en períodos iguales de diferentes años, en este caso, 2014 y 2015, con desactivación del servicio "roaming datos", lo que se confirma con las alegaciones de la propia reclamada, al manifestar que "... *el reclamante solicitó la activación del servicio roaming en la línea XXX en fecha 05.05.2015 y solicitó la desactivación el 29.05.2015...*", sin embargo, por un error no imputable al reclamante, esa desactivación no se ha producido en el último año, habiéndose tarificado un servicio cuya baja se solicitó y, por el contrario, no fue atendida, **procede descontar de la factura XXX, de 01.06.2014, el cargo la cantidad de 50,2873 €, por los cargos del servicio roaming datos facturados, más IVA (21% = 10,5603), que totaliza 60,8476 €, lo que supone que el reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 220,4224 € (IVA incluido), estimándose parcialmente**, en este sentido, la **reconvención solicitada**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 23 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX