

LAUDO ARBITRAL

2914 / 2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 24 de Noviembre 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 UNION DE CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: incumplimiento de contra-oferta realizada por XXX en febrero de 2014, consistente en descuento de 50 % en tarifa durante dos años de permanencia. Solo le hicieron el descuento durante el primer año. Por ello, en marzo de 2015 decide portar a otra compañía, recibiendo nuevamente una oferta ,por escrito, de XXX ofertándole el 50% de descuento. Cuando le llega la factura de marzo/15 XXX le aplican una permanencia de tarifa de 100 € y 15 € de un servicio que no ha activado. Tras reclamar sin resultado, decide portar las tres líneas que tiene contratadas en XXX. Solicita: la anulación de la permanencia, la rectificación de las facturas de marzo y abril de 2015 para pagar lo que le corresponda, y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 10/04/2015 desactivan los servicios XXX, XXX y XXX. La Sra. XXX adquirió el 25/02/15 un terminal XXX asociado a la línea XXX y el 10/03/15 otros dos terminales XXX Smart III asociados a las líneas XXX y XXX. Dichos terminales tenían asociado un compromiso de 24 meses. Al dar de baja los servicios el 10/04/2015, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 333,79 € por incumplimientos de los citados compromisos. Tras revisar la facturación y comprobar que los descuentos se aplican correctamente, queda pendiente de pago por la reclamante 565,84 €, cantidad por la que formulan expresa reconvención.

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 representada por XXX y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que tenía contratadas con XXX tres líneas con una tarifa muy alta, por lo que inicia una portabilidad. XXX le hace contra-oferta con descuento del 50% durante 2 años. Pero informándole que su sistema solo les permitía activar el descuento por un año pero que al siguiente llamara a XXX para activar el descuento por otro año más. Cuando en marzo de 2015 llama a tal efecto, le comunican que ha cambiado la política comercial de empresa y que no pueden aplicarle el descuento. Reclama en varias ocasiones sin resultado, por lo que se marcha a otra operadora. Entre tanto XXX vuelve a hacerle la misma oferta por e-mail. XXX le ha enviado una factura con la penalización, que no paga. Actualmente le están reclamando empresas de recobro. Concreta su pretensión en que XXX anule las permanencias por su incumplimiento de oferta; pagar el consumo de las líneas, que cuantifica en 88,69 €, anular el exceso de megas activado “por defecto” y exclusión de sus datos de registros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reiteran en las alegaciones y reconvencción formuladas.

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 acredita la oferta del descuento recibida de XXX a través de exhibición de correo electrónico; concluyéndose, a falta de aportación de la grabación del contrato, que la oferta invocada por la Sra. XXX es cierta, produciéndose, en consecuencia, un incumplimiento contractual por parte de la reclamada.

En cuanto a los megas aplicados en facturación, se estima que la reclamante no fue debidamente informada por XXX, siendo opcional su aplicación en la tarifa contratada.

Por lo expuesto, el Colegio Arbitral determina la anulación, por parte de XXX, de los siguientes cargos en facturación:

- 276,00 € - *Cancelación Contrato de permanencia*, en Factura de 01/05/2015.
- 100,00 € - *Cancelación Contrato de permanencia*, en Factura de 01/04/2015.
- 14,87 € - *Máxima velocidad 200 Mb* - en Factura de 01/04/2015.
- 3,30 € - *Máxima velocidad 200 Mb* - en Factura de 01/05/2015.

Más el IVA correspondiente de cada uno de los cargos anulados.

Se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX en la cantidad de **ochenta y ocho Euros con sesenta y nueve Cts.(88,69 €)**; importe que deberá ser abonado por la Sra. XXX y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas XXX, XXX y XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

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 empresa reclamada.

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.

Previo 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 24 de Noviembre de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX

