

## **LAUDO ARBITRAL**

**1355 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 24 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS 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: XXX le ofreció instalar fibra óptica manteniendo los mismos servicios que tenía y sin coste adicional, manteniendo una permanencia de 12 meses. Posteriormente comprueba que XXX cambió las condiciones del servicio sin su consentimiento, reduciendo los minutos de llamadas de 550 a 200 minutos. Solicita: reintegro de 120 €, coste en 12 meses del servicio de llamadas por 550 min./mes en vez de los 200 min./mes.

La empresa reclamada manifiesta que el reclamante presento esta misma reclamación a través de la JJ.AA de Consumo de la Zona XXX. Adjuntan escrito presentado ante dicha Junta Arbitral, en el cual se ratifican. El alta en el servicio XXX se realizó el 15/12/13 con cuota mensual de 49,90 €/mes +Iva . Adjuntan condiciones de tarifa así como la grabación de la contratación. No obstante, revisada las facturas de la línea XXX no se ha facturado importe alguno en exceso de servicio medido. En cuanto a la indemnización solicitada por el Sr. XXX no pueden aceptar el arbitraje por ser materia excluida del mismo, recogida en la Condición segunda de su Oferta Publica de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. En la actualidad las líneas reclamadas nº XXX y XXX están dada de baja con fechas 23/01/15 y 19/01/15, respectivamente.

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 no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia, representada por XXX, y se opone a la reclamación manifestando que: el reclamante había contratado linea fija+Adsl+llamadas a fijo ilimitadas+bono 50 minutos fines de semana+ 550 minutos/mes, pasando a XXX el 15/12/2013, reduciéndose a 200 min./mes, según las condiciones de esta tarifa. La baja de las líneas XXX y XXX se producen el 23/01/2015 y el 19/01/2015, respectivamente. No puede aportar grabación de la contratación realizada. El Sr. XXX no mantiene deuda con su representada.

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante por cuanto, si bien la propia empresa reclamada informa que los minutos que tenía contratados el Sr. XXX, antes del cambio de tarifa a XXX, se redujeron de 500 a 200, y de que no se acredita la información previa de dicha reducción, lo cierto es que, examinadas las Condiciones de tarifa XXX y la facturación emitida entre los meses de septiembre de 2014 y abril de 2015, aportada al expediente, no se aprecia que, por parte de XXX, se haya realizado ningún cargo por el posible exceso en los minutos contratados; por lo cual no se justifica la indemnización solicitada por el reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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 Septiembre de 2015  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX