



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

03344/2015

RECLAMANTE: D^a XXX. NIF XXX

RECLAMADO : XXX. CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 5 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, 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.

ANTECEDENTES

Con fecha 17 de diciembre de 2015, se inició la Audiencia oral con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida por la reclamada. Era cliente de XXX, con una tarifa plana por la que pagaba 9,90 euros, con un bono de llamadas a móviles por importe de 12 euros y desde marzo de 2015 no se le está facturando correctamente. Solicita que se le envíe todos los recibos del año 2015, anulación de los importes de 94,92 euros y 92,04 euros que le han facturado porque no han respetado la tarifa que contrató y que se le respete el importe por el que contrató con XXX.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 20 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que, revisadas las facturas, en julio y agosto de 2015 no tenía activos los bonos de tarifa plana y bono móvil, que han realizado un recálculo y han aplicado los descuentos de 38,45 euros, impuestos no incluidos, en factura de agosto y que vuelven a aplicar otro de 43,05 euros, impuestos incluidos que se reflejará en la próxima factura. Que han activado nuevamente dichos bonos y que mantiene un importe pendiente de pago de 94,92 euros, impuestos incluidos.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 11 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su desacuerdo con lo alegado y que no han realizado dichos descuentos al día de la fecha.

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, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y manifiesta su desacuerdo con la facturación de agosto y septiembre de 2015, debiendo abonarle la reclamada la cantidad de 37 euros por dicha facturación, solicita además el mantenimiento de la tarifa que tenía con la anterior compañía.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera sus alegaciones y manifiesta, entre otras, que el importe pendiente de abono asciende a 51,86 euros, cantidad sobre la que formulan reconvención.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente ACUERDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: SUSPENDER** la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo para:

REQUERIR:

A la empresa reclamada:

- ✓ Acredite las condiciones del bono (minutos, horarios, números favoritos...) que disfrutaba la reclamante.
- ✓ Aclare las facturas que no han sido abonadas.
- ✓ Acredite el recálculo mencionado, los abonos efectivos realizados (al no coincidir la factura, emitida en septiembre, con el número reflejado en las alegaciones, que la identifica, y no aplicarse los bonos contratados en las llamadas locales, a móvil e interprovinciales, en dicha factura, quedando, con ello, incrementado el importe facturado por este concepto, por lo que la aplicación efectiva del descuento puede dar lugar a dudas).

A la reclamante:

- ✓ Acredite las condiciones del bono que contrató (minutos, horarios, números favoritos...)

ENVIAR A LA RECLAMADA escrito de alegaciones de la reclamante, de fecha registro de entrada 15 de diciembre de 2015, incluido en expediente, mediante el cual, la reclamada amplía su pretensión a las facturas de Octubre y Noviembre de 2015.

Y PRORROGAR el plazo para dictar laudo, por un periodo de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para permitir que las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia, este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

LAUDO

En esta fecha, 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 **toda** la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante por cuanto queda acreditado que, la línea, objeto de reclamación, viene **disfrutando de un bono mensual**, por un **importe total de 26,50 euros, impuestos incluidos**, que incluye: hasta 3.000 minutos -50 horas- de llamadas a fijos nacionales (por 9,90 euros, impuestos no incluidos) y hasta 60 minutos -1 hora- de llamadas a móviles (por 12 euros, impuestos no incluidos); **bono que se sigue aplicando**, aunque no haya sido así en alguna factura. La reclamada, ha efectuado varios abonos, a la cuenta de la cliente, compensando, con ello, esa incidencia producida. A su vez, la reclamante ha superado, en algunos meses, los minutos establecidos en el citado bono, minutos que tienen que ser facturados independientemente. Por ello, una vez totalizados los importes facturados, los que deberían haberse facturado y descontado los abonos realizados por la reclamada, **la reclamante deberá abonar a la reclamada DOCE EUROS CON CINCO CÉNTIMOS (12,05 euros), impuestos incluidos, cantidad sobre la que la compañía ha formulado reconvencción.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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 plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, 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 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.

Madrid, 5 de febrero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX