

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 01891/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono AsociadoXXX

En Madrid, a 06 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^aXXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: teléfono sin servicio de voz y datos desde 25.1.2015, estando al corriente de pago, habiéndole bloqueado el acceso vía web como cliente por este teléfono a sus datos de este contrato y servicios. La reclamación se puso en el XXX y vía web varias veces. En la primera reclamación se expone que le han cargado 45 sms premium por ella no contratados, por importe de 65,34 € en las facturas de 01.01.15 y 01.02.15 incluido IVA. Llamó al 1004 para que le dieran de baja 28.12.14.XXX se niega sucesivamente a aportar prueba del acuerdo contractual previo a la prestación y facturación de los servicios sms premium objeto del litigio, que indica que es fraudulenta y no ha realizado. Pone reclamación el 11.2.15 ante el Servicio Telefónico de Defensa del Cliente vía telemática, del que no obtiene contestación hasta que vuelve a reclamar vía fax el 16.4.15. La respuesta la recibe el 22.4.15, de nuevo Telefónica le niega y sin acreditar aún su alta, el restablecimiento del servicio se celebra a pesar de estarlo pagando, dejando de enviarle facturas de telefonía a su domicilio desde el 1.4.15 siguiendo negándose a retirar el cargo por los sms premium. Por ello, solicita el restablecimiento inmediato del servicio de voz y datos que le cancelaron el 25.1.15 e indemnización por el servicio no suministrado de telefonía, además de invadir su otro teléfono que es de empresa con sms y llamadas intimidatorias reclamándole el pago. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 18 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no pueden aceptar el arbitraje por ser una de las materias excluidas del mismo, recogida en la condición segunda, párrafo 4º de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo con fecha de entrada en vigor 7.3.2012 sobre tarificación adicional. Subsidiariamente, revisados los procesos de medición y tarificación, no se ha registrado incidencia alguna en la recepción y/o generación de los mensajes reclamados. Para la recepción de dichos mensajes, se requiere la aceptación del alta del servicio por parte del usuario, mediante el envío de un mensaje desde la línea móvil correspondiente o bien a través de internet. Se confirma que dichos mensajes han sido recibidos y/o realizados desde la línea de referencia. En virtud de la Resolución de la S.E.T.S.I. de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

27.07.2009, se ha procedido a reducir/reintegrar la cantidad de 30 € y 24 € + IVA de las facturas de 01.01.15 Y 01.02.15, importe correspondiente a la retribución al Proveedor del Servicio de Tarificación Adicional, al tiempo que se ha procedido a realizar la restricción del acceso a este tipo de mensajes. Esta actuación no supone la anulación de la deuda y podría serle reclamado por los prestadores. Dado que la línea XXX figuraba de baja desde el 22.04.2015, por impago de facturas, se ha rehabilitado con fecha 17.06.15, realizando un abono de 25 € + IVA por la cuota de rehabilitación que vendrá facturada en la próxima factura. La reclamante presenta escrito de fecha 10 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que su reclamación es sobre un servicio de tarificación adicional del que nunca se dio de alta, denunciando también el proceder de XXX que ha desplegado todos sus medios para coaccionarle, agotarle, etc. para que abonara los sms., así como denuncia que XXX le ha cortado el servicio que sí estaba pagando, no siendo cierto que la línea fuese cortada el 22.4.2015 por impago, fue cortada el 25.1.2015, cuando dijo que no pagaba los sms, como una medida de presión para que realizara el pago de los sms. No es suficiente que se haya restablecido el que pueda utilizar el teléfono desde el 17.6.2015, al haber tenido bloqueado cinco meses el servicio de telefonía.

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 le giraron cargos por sms premium con los que no estaba de acuerdo, porque no procedió a darlos de alta, lo que hizo que dejara de pagar las facturas, con lo cual se vio perjudicada, porque le cortaron el servicio, y nunca le explicaron qué parte de la factura correspondía a ese tipo de mensaje, y qué otra parte a consumos u otros conceptos objeto de facturación. Entiende que le deben indemnizar por un servicio que le cortan sin justificación y por incluirle en un registro de morosos, destacando en este sentido, que ha tenido que soportar numerosas llamadas al número que tiene de empresa, reclamándole el importe pendiente de pago, por morosidad. Su pretensión es que se le compense por no haber tenido servicio de telefonía desde el 25 de enero hasta el 27 de mayo de 2015.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien, en síntesis, se ratifica en sus alegaciones expuestas en el escrito de fecha 18 de junio de 2015, añadiendo que la reclamante se dio de alta en el portal "XXX s" el 27 de noviembre de 2014, siendo activada la restricción del servicio el 28 de diciembre de 2014. No obstante, se procedió a reducir/reintegrar la cantidad de 30 € y 24 € + IVA de las facturas de 01.01.15 Y 01.02.15, importe correspondiente a la retribución al Proveedor del Servicio de Tarificación Adicional.

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 parcialmente las pretensiones de la reclamante**, por lo que, ante sus alegaciones, no desvirtuadas por la empresa reclamada, procede que sea compensada por la ausencia de servicio producida entre los días 25 de enero hasta el 27 de mayo de 2015, a razón de 9 € por cada uno de los cinco meses que permaneció sin servicio, **lo que totaliza la cantidad de 45 €, que es la que tiene que devolver la reclamada a la reclamante**, sin perjuicio de tener en cuenta, que la empresa reclamada ya procedió a reintegrar las cantidades de 30 € y 24 € + IVA, correspondientes a las facturas de 01.01.15 Y 01.02.15, por la retribución al Proveedor del Servicio de Tarificación Adicional



Comunidad de Madrid

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.

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.

Prevía 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, 06 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX