

LAUDO ARBITRAL

1876 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 22 de octubre 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 el 24 de Septiembre de 2015, con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: a mediados del mes de octubre de 2014 cada vez que realizaba o recibía llamadas en el nº XXX se escuchaba un pitido que no permitía poder mantener una conversación. Llama al XXX y enviaron un técnico, que le cambió el router. En noviembre/14 recibe una factura de XXX de 496,72 € que procede a devolver, ya que su consumo habitual era de aproximadamente 70 €. Pone una reclamación en el XXX y el 19/11/14 le contestan diciendo que el elevado aumento de la factura es porque se están haciendo llamadas a un 902, que corresponde a una empresa de seguridad. Les informo que desde 2011 no tiene alarma contratada en su vivienda y le contestan el 27/11/14 que XXX no tiene avería en la línea. La factura de diciembre/14 asciende a 849,58 €, y la devuelve. Nuevamente reclama el 19/12/14 y le dicen que volverán a revisar y que no le cortarán la línea. El día 22/12/14 le cortan la línea y le dicen que mientras no pague las dos facturas no la repondrán. Solicita: abonar los meses de noviembre y diciembre/14 a razón de lo que tiene contratado, unos 70 €/mes y las facturas de febrero, marzo y abril de 2015 no abonarlas puesto que la línea dejó de funcionar.

La empresa reclamada manifiesta que, consultados sus registros no se detectaron incidencias en los sistemas de facturación ni anomalías en la red de acceso que pudieran haber afectado al servicio medido. Consideran correctos los importes facturados. El elevado consumo en las facturas de noviembre y diciembre/14 corresponden a múltiples llamadas a la línea XXX, que pertenece a la empresas XXX (alarmas). La cliente debe revisar los equipos conectados a la línea y solicitar una revisión a la citada empresa. Ante el impago de las facturas en fecha 22/12/14 se cursó la baja de la línea. En factura de abril/15 se aplica devolución de cuotas desde 11/12/14, por importe de -173,35 €, quedando a fecha de hoy un importe pendiente de pago de 1.354,70 € de las facturas que detallan.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que en la primera visita del técnico, en octubre de 2014 le dijo que tenía avería en el router y en la segunda visita se lo cambiaron. A partir de ese momento, ya cesaron los ruidos en la línea. Ha reclamado a Telefónica en numerosas ocasiones. También reclamó a XXX y estos le dijeron que hacía años que no tenía línea con ellos. Si conservaba el equipo de alarma pero tenía los cables cortados desde el año 2011. Concreta su pretensión en que XXX rectifique las facturas de los meses de noviembre y diciembre/14, por las que está dispuesta a pagar a razón de lo que tenía contratado, unos 70 €/mes; la anulación de las facturas de febrero, marzo y abril de 2015 puesto que no tuvo servicio en la línea a partir de diciembre de 2014, así como la exclusión de sus datos de ficheros de morosos.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación. Explica que un router no hace marcación de llamadas. Lo que suele pasar cuando se desconecta una alarma es que si no se retiran los equipos las baterías se agotan y es cuando se produce un mal funcionamiento ya que estos tratan de conectarse con la central de alarmas. Desde XXX no se puede restringir las llamadas a los números 902. Ante la falta de pago de las facturas por la Sra. XXX, se cursó la baja el día 22/12/2014. Formulan expresa reconvencción por 1.354,70 €; cantidad que adeuda la Sra. XXX por impago de las facturas de 04/11/14 (496,72 €); 04/12/14 (849,58€); 04/01/15 (62,80 €); 04/02/15 (60,99 €); 04/03/15 (60,38 €); 04/04/15 (60,38 €); una vez minorado el importe de -173,35 € correspondiente a la regularización de cuotas de la línea XXX que figura en la factura de 10/04/15.

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en:

Solicitar, a XXX el Boletín de actuación técnica realizada en domicilio de la reclamante, doña XXX, sobre la línea nº XXX.

El requerimiento anterior, de fecha 24/09/2015, se realizó con base a lo preceptuado en el artículo 49.1 del Real decreto 231/2008 de 15 de febrero, al considerarse necesario para emitir la resolución del presente Laudo, siendo notificado a la reclamada el día 30/09/2015.

La reclamada, presenta escrito el 07/10/2015 en el que manifiesta que, revisados sus archivos, no les consta ningún Boletín de Actuación en el domicilio de la clienta. En la línea XXX si figuran las siguientes averías: una en fecha 01/05/14, cerrada el 03/05/14, en la que se resetea el router y otra en fecha 20/10/14, cerrada el 22/10/14 que se soluciona con el cambio del router. Anexan pantallazos de ambas averías.

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, del relato de los hechos, realizado por ambas partes, así como examinada la facturación y la información facilitada por XXX relativa a la actuación de sus técnicos en el domicilio de la reclamante los días 03/05/14 el 22/10/14, se constata:

- Que los ruidos en la línea XXX y la generación de llamadas al nº XXX coinciden con la denuncia de avería por parte de la Sra. xxx.
- Que los hechos anteriores, ruidos y generación de llamadas al nº XXX, cesan el día 22/10/2014, fecha en la que el técnico de XXX. procede a la sustitución del router en el domicilio de la reclamante.
- Que XXX con fecha 22/12/2014, suspendió el servicio en la línea nº XXX.

Por lo anteriormente expuesto, este Colegio Arbitral deduce una relación directa entre la actuación de sustitución del router, realizada por el técnico de XXX en el domicilio de la reclamante el día 22/10/2014, y el cese de las llamadas al nº XXX, reclamadas por la Sra. XXX; por lo que determina:

- La anulación por parte de XXX de los cargos por llamadas al nº XXX, incluidos en las facturas de fechas 04/11/2014 (434,39 € Iva incluido) y 04/12/2014 (788,33 € Iva incluido), y la consiguiente rectificación de las mismas.
- La anulación de las facturas de fechas 04/02/2015 (60,99 €); 04/03/2015 (60,38 €) y 04/04/2015 (60,38 €), por hallarse suspendido el servicio en la línea XXX desde el día 22/12/2014.

Consecuentemente, **se estima parcialmente la reconvencción formulada por XXX. en la cantidad de trece Euros con tres Cts. (13,03 €)**; importe que deberá ser satisfecho por la Sra. XXX y tras cuyo pago quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a la línea nº 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 mayoría, con el voto en contra del vocal representante del sector empresarial, cuyo voto particular se anexa al Laudo.

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 22 de octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX

VOTO PARTICULAR QUE FORMULA LA REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE EMPRESARIOS ,
DOÑA XXX CONTRA LA DECISION ADOPTADA POR EL COLEGIO ARBITRAL ACTUANTE EN EL
EXPTE. Nº 1876/2015, CON FECHA 22/10/2015

Que no estando de acuerdo con la resolución adoptada, formulo voto particular en contra por
los siguientes motivos:

Técnicamente no es posible que el router genere las llamadas objeto de la presente
reclamación; llamadas que son directamente generadas por la propia alarma instalada en el
domicilio de la reclamante.

En Madrid a 22 de octubre de 2015

Fdo XXX