



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA

N/R.: 03482/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX- XXX

En Madrid, a 12 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, 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.

XXX, en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con el cobro de llamadas a un número de red fija a partir del 17 de febrero de 2015, que hasta el 12 de enero de 2015 el operador incluía en el bono de llamadas a fijos y móviles. Reclamó el 26 de marzo sin obtener una respuesta favorable. Solicita el importe de las llamadas al XXX desde las líneas XXX y XXX, que calcula en 36,97 euros.

La empresa reclamada presenta escrito con fecha 9 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que actualmente XXX no tiene acuerdos comerciales con las compañías que prestan servicios de llamadas a través de tarjetas prepago, tanto nacionales como internacionales, por lo que las llamadas a través de dichas tarjetas son facturadas dentro de las tarifas correspondientes. El reclamante adeuda 183,96 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de las líneas móviles de 12 de julio, 12 de agosto y 12 de septiembre de 2015, y en relación a la telefonía fija adeuda 77,08 euros, correspondiente a la factura de 12 de septiembre de 2015, deudas sobre las que formula reconvencción.

El reclamante aporta escrito con fecha 8 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que en el año 2014 XXX consideraba el número XXX un fijo, y en 2015 ya no, lo que constituye un cambio en las condiciones del contrato, sin que XXX anulara el compromiso de permanencia, ni le informó del cambio. Asimismo manifiesta su disconformidad con el requerimiento de la deuda por parte de la empresa utilizando un organismo de mediación y el cobro de la permanencia. Adjunta escrito de la SETSI y de la factura.

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 aporta escrito de alegaciones manifestando su disconformidad con el cobro

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

de 18€ por Gestión de Cobro, debido a una factura devuelta por el banco, debiendo rectificarse el importe a 4€.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones manifestando que el reclamante adeuda 183,96 euros en relación a la telefonía móvil, y 319,53 euros correspondiente a las facturas de fecha 12 de septiembre y 12 de octubre de 2015, y formula reconvención sobre la deuda por importe de 183,96 euros y 77,08 euros.

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 del reclamante al considerar que la empresa reclamada puede modificar las condiciones del contrato, en este caso la exclusión en la tarifa plana de llamadas a fijos de las "llamadas con redireccionamiento", pero la empresa no acredita en este caso la previa comunicación que debió facilitar con un mes mínimo de antelación al usuario. En consecuencia, la empresa debe anular el importe de las llamadas al número XXX de la factura de marzo de 2015, siendo correcta la facturación de las llamadas en la factura de julio de 2015 aportada al expediente, puesto que el titular tenía conocimiento de la modificación de las condiciones desde el 26 marzo de 2015, fecha en la que formuló su reclamación al operador. No procede la anulación de los cargos por gestión de cobro ni baja anticipada al considerarlos correctos de acuerdo con las condiciones generales de contratación.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada debiendo abonarle el reclamante **176,70 euros** en relación con la deuda de las líneas móviles de 12 de julio, 12 de agosto y 12 de septiembre de 2015, y **77,08 euros** de la factura de 12 de septiembre de 2015 de la línea fija.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la factura de 12 de octubre de 2015 por importe de 242,45 € de la línea fija al no haber sido objeto de reclamación ni reconvención, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.



## Comunidad de Madrid

Previa 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, 12 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX