

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 02742/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 12 de noviembre 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 la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la facturación emitida de la línea fija y dos móviles en las que no se aplica el precio de la tarifa ofertada, que no se unificaron en una misma factura, que no ha autorizado la contratación de la línea XXX, ni tampoco el cambio de titular de la línea fija, y que en la factura aparece la línea XXX que se dio de alta por motivos laborales y que quedó suspendida. Reclama la cantidad de 282,06 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 28 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que fue activada el 5 de abril de 2013 con la tarifa XXX, el 22 de octubre de 2014 se cambió a prepago, y desde el 14 de abril de 2015 consta suspendida. Se ha realizado una devolución de 202 € (iva incluido) en relación con los importes cobrados en la citada línea, que se aplican como descuento en facturación. Se han unificado las facturas de las líneas XXX, XXX y XXX.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 17 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el contrato de la línea XXX finalizó el 22 de octubre de 2014. Que la línea XXX fue dado de alta sin su consentimiento y nunca recibió las facturas. Los recibos de la línea fija y dos móviles de titularidad de la reclamante ascienden mensualmente a unos 80 euros, cuando el importe debía de ser de 52 €.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que era cliente de la línea fija y portó las líneas móviles porque le ofertaron la tarifa XXX. Las incidencias en la facturación no se resolvieron hasta el mes de agosto. Contrató en tienda la tarifa que incluía la línea fija+adsl y dos líneas móviles por un importe de unos 55 € que no aplicaron, y tuvo que reclamar en numerosas ocasiones sin que se solucionara el problema y con muy mala atención al cliente. Actualmente no hay incidencias, pero calcula que hasta que se resolvió le han cobrado 282,60 euros de más, cuyo abono solicita, y que eliminen los compromisos de permanencia, incluido de los terminales bonificados que adquirió.

La parte reclamada comparece a la audiencia aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 la incidencia en la facturación que se prolongó durante casi un año, pero ante la falta de detalle de las condiciones de la oferta y de la cantidad reclamada, que se adquirieron dos terminales en la modalidad de venta a plazos, y que la empresa ha reintegrado 202 € (iva incluido) sin constar el detalle de los conceptos reintegrados. En consecuencia, la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante **100 €(iva incluido)**, y eliminar el compromiso de permanencia en la tarifa, pero no de los terminales adquiridos en la modalidad de venta a plazos.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX