

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA)

N/R.: 03031.2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: ante la necesidad de contratar telefonía fija, llamó a XXX en marzo de 2015 para saber cuáles eran sus tarifas, se le ofrece la tarifa XXX que consistía en telefonía fija `ADSL + telefonía móvil. Tenía una cuota mensual por un terminal XXX de 5,00 €, la gestoría le ofrece exonerarle de esa cuota más las líneas móviles XXX (línea principal) más dos líneas móviles, de sus hijos: XXX (cuota 8,95 €) XXX (cuota 8,95 €) y un terminal Nokia con cuota mensual de 3,00 €, total a pagar mensual 65,90 €. Acepta con fecha 24.03 y recibe un e.mail donde le indican los beneficios de la tarifa. El 25.03 le envía otro e.mail indicando que el pedido está preparado. Pasan los días, llama y le dicen que tiene que acercarse a una tienda a realizar el contrato de telefonía fija. Le vuelven a ofrecer otro terminal, que acepta, pero que a los días desiste. Al final el 03.04 le dicen que ya tiene línea fija. El 25.03 recibe un mensaje en la línea XXX, que se ha activado la tarifa XXX. El 31.03, recibe un mensaje en la línea XXX, que se ha activado la tarifa XXX. Al recibir la factura en abril, consta un importe de 193,82 €, la devuelve, ya que consta un cargo de 70,00 € (importe que XXX lo ha rectificado). Consumo de la línea 653 606 319: móvil 31,65 € + fijo 23,56 = 55,12 € (no se aplica el 1,00 € por cada 60 minutos una vez que se terminen los 150 minutos gratis) cuota mensual a plazos de XXX M2 Negro de 5,00 € (cuota que le iban a anular a cambio de cambiarle la tarifa XXX). Para evitar problemas paga la factura rectificativa de 118,82 €, ya que le habían quitado la penalización. En esta factura le tienen que devolver 55,12 € + 5,00 € = 60,12 €. Pasó



## Comunidad de Madrid

el tiempo sin tener línea fija ni ADSL. En mayo recibe la factura con importe de 89,11 €, que decide devolver, ya que genera una cuota mensual de 5,00 €, por venta a plazos del terminal XXX negro. Cuota XXX importe de 19,66 € de la línea XXX, lo correcta era  $19,66 - 8,95 \text{ €} = 10,71 \text{ €}$ . Le facturan un roaming de 30,00 €. En esta factura XXX tiene que devolver los  $5,00 \text{ €} + 30,00 \text{ €} + 10,71 = 45,71 \text{ €}$ . No se niega a pagar la parte correcta que corresponde a un importe de  $89,11 \text{ €} - 45,71 = 43,40 \text{ €}$ . Hasta el 03.04 no tiene servicio de telefonía fija. El 26.05 decide realizar la portabilidad de sus líneas a XXX. Recibe la factura de junio por 264,76 €, que devuelve, porque se generan unos conceptos fuera de todo contexto: XXX línea XXX 19,6 €, Cuota XXX, línea XXX 19,6 €, y Cuota XXX línea XXX 19,6 €, cuando lo correcto sería una cuota en cada una de ellas de 8,95 €. Además, cuota venta a plazos del terminal XXX Negro de 5,00 € y cargos por permanencia de las líneas XXX, respectivamente por 75,00 y 100,00 €. Se genera una factura del 12.07.2015, por importe de 213,00 € por amortización del terminal 133,00 €, baja anticipada de 80,00 €. La factura quedaría en  $70,00 - 55,00 \text{ €} = 15,00 \text{ €}$ . La factura de abril está abonada y XXX tendría que devolverle un importe de 60,12 €. Factura de mayo: 43,30 €, factura de junio: 39,02 € y factura de julio: 15,00 € que totaliza 97,00 €. No se niega a pagar, porque es lo correcto. Con fecha 11.08 le llaman de una Asesoría XXX para decirle que tiene pendiente un importe con XXX y que le van a incluir en el fichero de impagados, reclamación judicial y se generan intereses por mora. Recibe una llamada de XXX indicándole que la penalización de 175,00 € es correcta. Ha intentando contactar con XXX y ha sido imposible. Por lo tanto, solicita la anulación de las penalizaciones de las líneas XXX, la recogida del terminal XXX, anulando el importe de 63,00 € de venta a plazos del terminal, rectificación del cargo de la cuota roaming 30,00 €, exclusión del fichero de impagados, indemnización por daños y perjuicios y rectificación de la tarifa, parte proporcional de la factura de 12.06.2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 28 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que las líneas XXX se dieron de alta con la tarifa XXX el 25.03.15, el 31.03.15 y el 10.04.15 respectivamente, y constan dadas de baja desde el 29.05.2015, al ser atendida la solicitud de portabilidad cursada por el c XXX conlleva un compromiso de permanencia de 12, 18 ó 24 meses, en función de la adquisición o no de un terminal por venta a plazos. La línea XXX tenía vigente un compromiso de permanencia en el servicio de XXX de 12 meses por la tarifa contratada y los números XXX un compromiso de permanencia de 24 meses por los terminales adquiridos por venta a plazos XXX y XXX respectivamente. Referente a la línea XXX, se realizó un ajuste por importe de 80 € (exentos de impuestos), referente al cargo detallado como “baja anticipada”, en la factura de 12.07.2015, pendiente de pago. Tras comprobar la petición de desistimiento del terminal adquirido para la línea XXX, se ha realizado un ajuste por importe de 163 € (impuestos incluidos), referente al concepto detallado como “cargo por permanencia en tarifa” (100 € exento de impuestos), en la factura de 02.06.2015 y en relación al cargo detallado como “cancelación venta a plazos terminal XXX” (63 € impuestos

incluidos) en la factura de 12.07.2014, pendiente de pago. La línea XXX se dio de alta

---

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

con un compromiso de permanencia de 24 meses, de un terminal XXX, por eso, al cursar la baja de esta línea, el cliente debe abonar el importe pendiente de amortizar (14 cuotas) por cancelación de la venta a plazos del terminal, que consta reflejado en la factura de fecha 12.07.2015. Referente al importe que consta en la factura 12.05.2015 indicado como "cuota XXX h. XXX, es correcta. Se han realizado comprobaciones técnicas correspondientes. En relación a los cargos detallados como "cuota tarifa último mes" en la factura de 12.06.2015, no han detectado ninguna anomalía. Solicitan reconvención de 328,87 € (impuestos incluidos) correspondientes a las facturas de 12.05.2015 (89,11 €), 12.06.2015 (164,76 €) y 12.07.2015 (70 €). Referente a la línea XXX, el titular se encuentra al corriente de pago. El reclamante presenta escrito de fecha 5 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que: 1) en la factura de 12.04.2015, se le facturó 55,00 €, porque se había pasado del 100 de minutos de llamadas, cuando le dijeron que cuando llegara al tope de minutos le cargarían 1,00 por cada 60 minutos. XXX debe devolver 55 € por información engañosa; 2) dicen que facturan la cuota completa de la tarifa XXX, porque no se puede prorratear la última cuota. Para facturar este importe tendrían que haberle aplicado el descuento ofrecido para todas las líneas móviles, en la factura de 12.04.12.05 y 12.06 ha venido pagando 19,96 € c/m\*3 meses = 59,88 €, cuando lo correcto hubiera sido 8,51 € c/m \* 3 meses 25,52 €; 3) solicita se anule el importe de cargo por permanencia en tarifa de la línea XXX €, que consta en la factura de 12.07.2015, ya que no le dieron servicio. Todo esto sin contar con los daños y perjuicios ocasionados al estar sin servicio de telefonía fija y ADSL.

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 no le dieron el servicio y por ello procedió a la cancelación, porque ya no le prestaban servicio, buscó otra compañía. Entiende que le hicieron un pack, y por ello debe ser anulada la penalización, está dispuesta a pagar lo consumido, pero no los 55,00 € de la factura de 12.04.2015, ni los 59,88 € de las 12.04.12.05 y 12.06, por la que ha venido pagando 19,96 € c/m\*3 meses, en vez de 8,51 € c/m \* 3 meses, porque sería 25,52 €; y la anulación de los 75,00 €, que consta en la factura de 12.07.2015, de cargo por permanencia en tarifa de la línea XXX

La parte reclamada presenta escrito de fecha 3 de noviembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 28.08.15.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que, a la vista de las incidencias producidas en la contratación del servicio. efectuada entre las partes, y teniendo en cuenta los ajustes que al respecto realiza la reclamada, así como los fundamentos en los que se basa la reclamante para que sean aceptados como aplicables a la facturación total, los descuentos que se deben verificar sobre la misma, en función de cargos facturados, que resultan improcedentes por cuanto: en la Factura XXX, de 12.05.2015, no procede el cargo de 30,8364 + IVA 21% por cuota tarifa roaming, que totaliza, 36,62 €, y no se practicó el descuento de  $19,6694 - 10,8198 = 8,8496$  en la línea 606 304 037; en la FacturaXXX, de 12.06.2015, no se practicó el descuento de  $19,6694 - 10,8198 = 8,8496$ , en ninguna de las líneas XXX por lo que debe descontarse la cantidad de 26,5488 €; y finalmente, en cuanto a los cargos por permanencias, procede anular los de permanencias en tarifa, registrados en las facturas 12.06.15 y 12.07.15, por importes de 175,0000 € + 80,0000 €, que totalizan 255 €, así como Cargo de Cancelación venta a plazos terminal XXX negro en factura de 12.07.2015, por importe de 63,00 €, según expresa la propia reclamada, “...tras comprobar la petición de desistimiento del terminal adquirido para la línea XXX...” y realizar el consiguiente ajuste, procede: descontar de la cantidad total facturada en las facturas de fechas 12.05, 12.06 y 12.07 de 2015, que asciende a 566,87 €, el importe total que debe deducirse, por los conceptos cuyo desglose ha sido explicado, que asciende a 390,0184 €, cuyo resultado arroja la cifra de 176,8516 €, cantidad que la reclamante debe abonar a la reclamada, estimándose parcialmente y en este sentido, la reconvención formulada por la reclamada. Por último, la reclamada debe poner a disposición de la reclamada el terminal adquirido para la línea XXX.

A efectos de una mejor comprensión, se facilita el cuadro insertado a continuación, donde se contemplan desglosados los conceptos que justifican los pagos y descuentos de los cargos facturados,

lineas 6xx, 6x y 6x				
Número Factura	Fecha	Período	Ajustes	Importes
XXX	12.05.2015	12.04 a 11.05.2015		89,11 €
XXX	12.06.2015	12.05 a 11.06.2015	Ajuste 163,00 €	264,76 €
XXX	12.07.2015	12.06 a 11.07.2015	Ajuste 80,00 €	213,00 €
TOTALES, de acuerdo con los ajustes practicados por la reclamada			243,00 €	566,87 €
<b>TOTAL (586,87 €facturados – 243,00 €ajustes)</b>			<b>323,8700 €</b>	
A descontar, según reclamante Factura XXX, de 12.05.2015			<b>36,6200 €</b> <b>8,8496 €</b> Explicación y desglose 30,8364 + IVA 21% roaming = 36,62 € Descuento: $19,6694 - 10,8198 = 8,8496$ No efectuado en línea XXX	

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 12.06.2015	<b>26,5488 €</b> Descuento 8,8496 x 3 líneas Al no ser efectuado en ninguna línea
Factura XXX de 12.07.2015	<b>63,0000 €</b> Concepto cancelación venta a plazos terminal XXX
Descuentos correctos Cargos por Permanencias en tarifas facturas 12.06.15 y 12.07.15	175,0000 € + 80,0000 € <b>255,0000 €</b>
Cargo cancelación venta a plazos terminal XXX negro en factura de 12.07.2015	<b>63,0000 €</b>
Descuentos en tarifa XXX no efectuadas Línea XXX, factura 12.05.2015 líneas XXX, factura 12.06.2015 30,8364 + IVA 21% roaming = 36,62 €, factura 12.05.2015	<b>8,8496 €</b>  <b>26,5488 €</b> <b>36,6200 €</b>
TOTAL	<b>390,0184 €</b>
RESULTADO FINAL	<b>Total Facturado - 566,8700 €</b> <b>Cargos descontados - 390,0184 €</b> <b><u>TOTAL A PAGAR - 176,8516 €</u></b>

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

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, 23 de noviembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX