

LAUDO ARBITRAL

4371.1 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 11 de Marzo 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIAC. DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: cobro indebido en factura correspondiente al periodo 15/03/15 al 14/04/15. Solicita: que XXX deje de reclamarle cantidad.

La empresa reclamada manifiesta que el 15/03/2013 el reclamante acudió a tienda XXX para renovación de terminal a coste subvencionado. En las Condiciones Generales de Contratación se especifica que para acceder a un terminal subvencionado de mayor categoría o con un descuento mayor es necesario asociarlo a una tarifa determinada y vinculada a un compromiso de permanencia. La tarifa seleccionada en este caso fue XXX. Finalizado el compromiso de permanencia se puede solicitar el cambio de tarifa y, si no se solicita, se continua con la tarifa vigente. La tarificación emitida es correcta. El Sr. XXX tiene pendiente de pago la cantidad de 77,81 € por impago de las facturas de julio y diciembre de 2015 (que adjuntan). Solicitan reconvención por la citada cantidad.

El reclamante en escrito presentado el 26/01/16 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que es cierto la contratación de tarifa XXX, cuya permanencia finalizaba el 15/03/2015. Por eso, el 18/03/2015 llamo al Sº de atención de XXX que, tras verificar el fin de la permanencia, le informa que la tarifa a pagar en la siguiente factura es de 39 € Iva incluido. Al recibir posteriormente en su cuenta un cargo por 58,66 € llama nuevamente a XXX y le dicen que debía haber dado de baja un servicio que dicha tarifa incluye. Entiende que existió una omisión en la información por parte de XXX.

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 cuando finalizó la permanencia y el pago del terminal el precio de la tarifa (XXX) se reducía a 39 €, como así le informaron telefónicamente desde XXX, empresa en la que aún permanece. Su reclamación se centra solo en la factura de abril de 2015 (periodo del 15/03/15 al 14/04/15); las posteriores son correctas. Concreta su pretensión en la anulación de la deuda de 33,75 € que le reclama XXX, que corresponde a la diferencia de precio de la factura de abril/15, y la exclusión de sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en las alegaciones presentadas. Informa que el plan de precios contratado sobre la línea XXX, XXX, tenía un importe mensual de 48,23 € (Iva incl.). La permanencia finalizaba el 15/03/2015. Dicho plan de precios es vigente independientemente de que finalice la permanencia, hasta que se realice un nuevo cambio de plan de precios. Si no se solicita cambio alguno se continua con la tarifa vigente. En relación a los importes pendientes de pago, adjuntan cuadro explicativo. Tras los pagos parciales realizados por el Sr. XXX tiene pendiente de pago la cantidad de 33,75 €, cuya reconvención expresa solicitan.

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** la pretensión del reclamante por cuanto acredita el cambio de plan de precios de la tarifa XXX el día 18/03/2015; por lo cual el precio de la tarifa que debe figurar en la factura posterior a dicho periodo, de fecha 15/04/2015, debe ascender a 39 € (Iva incluido) tal y como se le informó en el Servicio de Atención al Cliente de XXX y se aplica en facturas posteriores.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX debe rectificar la precitada factura, de fecha 15/04/2015, cuyo importe total debe ascender a 39 €.

Por lo anterior, **se estima parcialmente la reconvención formulada por XXX en la cantidad de catorce Euros con ocho Cts. (14,08 €)**; correspondiente a la diferencia entre el importe rectificado de la factura de fecha 15/04/2015 y el importe reconvenido, y que deberá ser abondo por el Sr. XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por el Sr. XXX la cantidad a la que queda obligado por el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion inmediata de dichos datos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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 11 de Marzo de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX