

LAUDO ARBITRAL

3023 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 16 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 ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, 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: solicitó a XXX información sobre línea y Adsl sin permanencia para segunda residencia. (xxx). Contrato XXX y adquiere un terminal financiado en 24 meses. El servicio fue pésimo. Solicita: anulación de la permanencia del terminal móvil; se anule la subida de precio de identificación de llamadas y devolución de lo pagado del 10 al 25 de noviembre de 2014 al no prestarse servicio en su 2ª residencia.

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación en factura de 4 de abril de 2015, en la que se informa que a partir del 5 de Mayo de 2015 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 47 €/mes.€/mes. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente. Informan que el 20/11/14 consta solicitud de traslado de la línea XXX. Con fecha 26/11/14 se produce la baja de la línea y el alta el 28/11/14 en Madrid con la línea 916655466. Esta línea se mantuvo en alta hasta el 08/05/15. En relación al contrato de permanencia facturado el 05/06/15 corresponde a la renovación de un terminal el 05/09/14 con permanencia de 24 meses asociada a la línea XXX, la cual curso baja el 05/05/15, antes de finalizar el periodo suscrito (aportan contrato).

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 mediante escrito, en el que se ratifica en la reclamación presentada.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: con fecha 26/11/2014 se dio de baja el nº XXX (XXX), dándose de alta la línea nº XXX (XXX) con fecha 28/11/2014 con el servicio XXX. Cuando se le comunica la subida de tarifa a la cliente esta solicitó la baja en dicho servicio, sin que XXX. emita la penalización afecta al mismo. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 reclamación de la Sra. XXX en lo relativo a la improcedencia de la aplicación del del Impuesto sobre el Valor Añadido al cargo por penalización incluido en la factura de fecha 04/06/2015, por cuanto las penalizaciones derivadas del incumplimiento del plazo de permanencia pactado en el contrato, por su naturaleza y función no constituyen una prestación de servicios que dé lugar a la aplicación de dicho impuesto. En este sentido, XXX debe reintegrar a la Sra. XXX la cantidad de dieciséis Euros con ochenta y cinco Cts (16,85 €), indebidamente cobrados.

Se desestima el resto de la reclamación por cuanto:

- La factura de 16/12/2014 referida a la línea nº XXX, se considera correcta, al corresponder al periodo de facturación previo al cambio de línea a la nº XXX.
- El cargo por importe de 80,27 €, incluido en factura de 04/06/2015 se considera igualmente correcto, por corresponder al apoyo económico recibido por la Sra. XXX por el terminal adquirido el 05/09/2014.

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 reclamante/.

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.

Previa 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 16 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX