

LAUDO ARBITRAL

0511/2015

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

TELEFONIA

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX, XXX y XXX.

En Madrid, a 6 de Mayo 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 AS. PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. 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: el 19/11/14 contrata vía telefónica con XXX una promoción de línea fija+Adsl+2 móviles por 41,95 €/mes Iva incluido. Desde la primera factura le cobran importes superiores a lo acordado (diciembre 52,93 €; enero 50,76 €). Han desestimado su reclamación. No dispone de contrato y le han negado la grabación diciéndole que no está registrada. Solicita: Escuchar la grabación de la contratación y que se le devuelvan los importes pagados de más, facturándole según lo acordado.

La empresa reclamada manifiesta que: la línea XXX es activada en XXX el 28/04/14, realizando un cambio a la tarifa XXX el 19/11/14, con un compromiso de permanencia asociado hasta el 05/03/2016. La línea XXX se activa con la tarifa XXX el 19/11/14 y no tiene asociado compromiso de permanencia. Se han realizado las comprobaciones técnicas contrastándose que las llamadas han sido efectuadas, iniciándose y finalizándose en el tiempo facilitado en las facturas y que el tráfico realizado se ha facturado conforme a los precios fijados para el servicio contratado (aportan condiciones de la tarifa XXX). No obstante, en calidad de servicio, han anulado el compromiso de permanencia asociado a la línea XXX. Respecto a la línea XXX se activa el 21/11/14 con el servicio Adsl Máxima velocidad+línea directa+llamadas, con un compromiso de permanencia de 12 meses, tal y como se verifica en la grabación de las condiciones de alta que adjuntan. La facturación para esta línea es correcta. El Sr. XXX se encuentra al corriente de pago con su compañía. Solicitan Laudo desestimatorio.

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. Aporta facturas desde el 16/01/15 al 21/04/15. Informa que sigue con XXX. Concreta su pretensión en que le reintegren el importe cobrado en exceso (no cuantifica).

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. No aporta las facturas solicitadas.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto acredita la contratación de la oferta el 19/11/14, por un precio total de 41,95 € (Iva incluido); la cual no se corresponde con los conceptos e importes facturados posteriormente por XXX.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX. reintegre al Sr. XXX el exceso facturado durante los meses de febrero, marzo y abril de 2015, que se cuantifica en doce Euros con ochenta y seis Cts (12,.86 €).

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 al 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.

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 6 de Mayo de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX