



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03219/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado:XXX

En Madrid, a 15 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. 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 lo siguiente: desde el mes de noviembre de 2014, que contrató serv XXX, y lo hizo mediante contrato por grabación telefónica le empezaron a facturar por el servicio contratado una cantidad que no correspondía con el servicio contratado. Desde enero viene reclamando telefónicamente (unas 18 de forma telefónica), sin recibir contestaciones coherentes, y también que les enviaran la grabación del contrato, a lo que no respondieron. Dejó de abonar y le quitaron la línea, sin antes enviar el contrato. Con fecha 30.6.2015, envió carta certificada, solicitando lo expuesto, y no enviaron nada. Por ello, solicita la grabación de su contrato con XXX, del 29.11.2014, con el número de abonado de línea 916 337 533. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que al margen de un posible malentendido entre el representante comercial y la clienta, la citada oferta no existe en su catálogo de productos al precio indicado por la reclamante en su escrito. Según consta en sus archivos, el 29.11.2014, se realiza un cambio de titularidad en la línea XXX pasando a nombre de D^a XXX. Se anexa grabación de voz. En esta línea, se contrata Fibra Óptica 100 Mb con llamadas a fijos y móviles. Este producto tiene una cuota mensual de 48,28 € (IVA incluido) en incluye: internet 100 Mb/10Mb, llamadas a fijos ilimitadas, llamadas a móviles, 500 min/mes sábado y domingo y 50 min/mes, de lunes a domingo. Las llamadas incluidas son de ámbito nacional. Sobre la cuota de la Fibra Óptica, se aplica un descuento mensual de 10 €. La cuota mensual de la línea individual es de 17,40 € (IVA incluido), no estando incluida en ninguna promoción de Fibra Óptica. Además, la clienta tiene contratado el servicio de identificación de llamadas con una cuota mensual de 1 € (IVA incluido). Revisadas las facturas emitidas, se comprueba que son correctas, aplicándose las tarifas vigentes para los servicios contratados: línea individual, servicio de identificación de llamadas y fibra Óptica 100 Mb. Se desestima cualquier devolución al respecto. La reclamante mantiene una deuda de 274,8 €, ya que no abonó ninguna factura. Por este motivo, la línea XXX causó baja, con efectividad de 03.03.2015, fecha en que se desconecta por retraso en el pago. La reclamante presenta

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

escrito de fecha 28 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que después de 10 meses pidiendo la grabación, la envían cuando interviene el IRAC. La grabación enviada, no es la del cambio de contrato y tarifa, ya que esta línea estaba en xxx con la línea móvil XXX a nombre de su hijo, XXX, y él solicitó el cambio de esa xxx a la línea fija XXX a fibra óptica (sola independiente) y es donde el 29.11.2014, un comercial le graba, ofreciéndole fibra óptica, llamadas ilimitadas a fijo, etc, y la línea por el importe ya mencionado. Esta es la grabación que se pide, donde se dice el importe y se hace el cambio, no la que han recibido, en la cual, no se habla del importe. Posiblemente, el comercial tuvo un error al ofertársela, o da mal los importes por un error de XXX. También lo tuvieron cuando les llegó la primera factura en enero de 2015, donde también facturan el desplazamiento de un técnico de XXX de 70 €+ IVA, que nunca estuvo en su domicilio, ni hubo ninguna avería. Todo esto se hace saber para que consten los errores, que sólo le ha traído problemas., por tanto, siguen rogando que rectifiquen y carguen sólo el importe ofrecido y durante los meses correspondientes.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que por un cambio de titularidad, se contrató el producto XXX Xxx 100 Mb, para la línea 916 337 533, que incluye: internet 100 mb, llamadas a fijos ilimitadas, y llamadas a móviles. 500 minutos sábado y domingo y 50 minutos de lunes a domingo, generando un importe total hasta la fecha de 274,80 €, como se acredita con las facturas que se aportan, porque no ha pagado nunca, pudiéndose comprobar que han existido consumos hasta el 10 de abril de 2015, por lo que se produce la desconexión de la línea. La grabación de que se dispone se refiere al cambio de titularidad.

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: **desestimar las pretensiones de la reclamante**, toda vez que examinada la documentación facilitada por la empresa reclamada, se comprueba que efectivamente la línea XXX, en fecha 1 de diciembre de de 2014 se facturaba a D. XXX por el producto XXX Xxx 4G, siendo cambiada la titularidad de esa misma línea a D^a XXX, que pasó a disponer del producto XXX Fibra Óptica 100 Mb, por el que se comenzó a facturar hasta mayo de 2015, pudiéndose constatar que a lo largo de la facturación girada por el período comprendido entre la fecha en que se produce el cambio de titularidad y aquella otra en que definitivamente se desactiva la conexión, existen consumos que acreditan que el servicio por esa línea telefónica ha sido utilizado, dando lugar a unos importes, e igualmente a unos ajustes, con su correspondiente reintegro, cuyo abono no ha sido satisfecho por la reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 15 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX