



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00028.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 25 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: Teniendo tarifa ilimitada, habiendo un exceso, no se notifica de ningún modo al usuario que excediendo del coste de servicio en tarifa no se le avisara. Solicita eliminación del Asnef, rectificación de la factura reclamada de 370,42 euros al pago mensual habitual de 72,54 euros, finalizando la relación de deuda con [REDACTED] y eliminar de ASNEF. Reclama 297,88 euros.

La empresa mediante escrito de fecha 22 de febrero de 2018 señala que una vez comprobado el CDR,s, se verifica que los eventos facturados desde la línea " 630..." han sido facturados de forma correcta al tener como origen la línea descrita, titularidad del abonado.

El reclamante tiene pendiente de pago la cantidad de 370, 42 euros correspondiente a la factura de 2 de julio de 2017, por la que formulan reconvención.

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. Considera que los conceptos que aparecen en las facturas y los reflejados en el contrato son contradictorios y no aclaran en absoluto de qué servicios dispone.



Comunidad de Madrid

Tiene el router y la ONT en su casa y a disposición de la empresa ya que tras los problemas que tuvo cambió de compañía entre agosto/septiembre de 2017.

Las llamadas las hacía su mujer y en cuanto vió el importe de facturación intentó aclarar lo ocurrido.

El obtiene un pantallazo de la web en el que no aparece detallado ni desglosado.

Quiere que se le cobre como habitualmente pagaba – unos 74 euros aproximadamente- porque no recordó en ningún momento que cuando firmó el contrato en el 2015 tuviera limitación alguna de llamadas a los 150 destinos diferentes y en consecuencia se le anule la diferencia que la empresa reclama (297,88 euros hasta los 370,43 euros de la factura de 2 de julio de 2017).

La parte reclamada comparece mediante escrito a la audiencia y se opone a la reclamación. Se reitera en el contenido de las alegaciones presentadas con anterioridad informando que tal y como consta en las condiciones Generales del contrato suscrito en 2015 y la grabación de los servicios contratados, el reclamante conoce que las llamadas se facturarán una vez superados los 150 destinos diferentes. La empresa solicita reconvencción por el importe total de la factura emitida el 2 de julio de 2017 (370,43 euros).

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 solicitante así como **PARCIALMENTE la reconvencción** formulada por la empresa, debiendo el reclamante **abonar la cantidad total de 246,92 euros** correspondiente a la factura emitida el 2 de julio de 2017.

Se considera que aunque la tarifa que tiene contratada para la línea móvil " 630..." tiene incluidas las llamadas siempre que no se superen los 150 destinos diferentes y así queda acreditado, la información y terminología reflejada en los documentos puede resultar confusa para el usuario ("*tarifa pack sin limite-minutos ilimitados+1 Gb*") por lo que siendo la primera ocasión en que se superan los 150 destinos diferentes- motivo que origina la facturación por consumo fuera de la tarifa plana- se debe minorar la cantidad correspondiente a esas llamadas en un 50% ya que cuando hace la consulta en la web, tampoco se reflejan número de destinos acumulados.

La empresa indicará al reclamante la forma en que debe entregar los equipos que se hallan en su poder, sin que suponga ningún coste para el usuario, pudiendo disponer –en caso contrario- de los mismos.

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.



Comunidad de Madrid

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

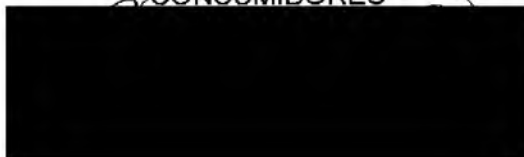
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 25 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

