



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01413.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación 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.

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:
tiene contratado ADSL y llamadas fijo gratuitas sin límite de tiempo 24 h todo territorio nacional y línea telefónica y tiene línea telefónica "contrato mínimo" con [REDACTED]
En septiembre de 2017 [REDACTED] le comunica que le modifican la facturación y hace dos llamadas para verificar que las condiciones son las mismas y que sigue con las llamadas gratuitas. Le dicen que sí, pero vienen dos facturas, una de 718 euros y otra de 508,78 euros.
Solicita devolución de los importes cobrados 718,19 y 508,78 euros y que se aclare cuál de las dos compañías ha iniciado este galimatías.
Ha solicitado las conversaciones grabadas.

La empresa mediante escrito de fecha 22 de marzo de 2018 señala que consultados sus registros y archivos en el periodo de facturación cuestionado, no se detectaron incidencias en los sistemas de facturación ni anomalías en la red de acceso.

La reclamante tiene dado de alta para la línea fija un contrato mínimo con una cuota mensual de 6,21 euros y unos precios especiales de llamadas, asociada al servicio contrato mínimo.
Consideran que la facturación es correcta.



Comunidad de Madrid

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. Quiere dejar constancia de que a pesar de admitir que en octubre de 2017 recibe información por parte de ambas empresas involucradas en este conflicto, de que a partir de julio de 2017 se eliminaba la preselección, el texto de las cartas que recibe es tan complejo que no permitía comprender qué querían decir, ni su alcance, por lo que se puso en contacto telefónico con ambas empresas, afirmando éstas tendrían coste cero. De ahí que haya pedido estas grabaciones en diferentes ocasiones, pero no se las han facilitado.

Cree que ha fallado la atención al consumidor, al recibir una información errónea y que nadie se ha puesto en contacto con ella para que su facturación no se elevase de esta forma tan desproporcionada e involuntaria, ya que lo que se ha hecho es modificar sus contratos sin su consentimiento.

Solicita que le devuelvan las cantidades abonadas indebidamente (718 y 508,78 euros respectivamente) como consecuencia de la mala gestión llevada a cabo por las dos operadoras en la que ninguna de las dos se pone de acuerdo.

La parte reclamada presenta alegaciones indicando que el cliente estaba preasignado pero no de lata con el servicio AMLT en otra operadora, ello fue informado en factura de 13 de junio de 2017 que se ha producido por un cambio normativa por el que desde el 25 de julio de 2017 se ha eliminado la facilidad de la preselección de llamadas según resolución de la CNMC, por lo que los importes facturados en septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017 son correctos.

Se cumplió con la notificación al usuario afectada, con un mes de antelación y se le ofreció la posibilidad de facturar el tráfico anteriormente preseleccionado, según los precios publicados en la web, por lo que el cliente puede decidir el operador con el que cursará las llamadas.

No obstante lo anteriormente descrito le informan que en atención comercial van a proceder a efectuar la reclamante, reintegro de 500 euros a través de transferencia bancaria.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo de la presente reclamación al considerar que el motivo de la controversia es consecuencia de la entrada en vigor de una Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia de fecha 17 de enero de 2017, por la que se elimina la preselección de llamadas, obligando a todos los operadores afectados a notificar a los usuarios el final de dicha posibilidad, extremo este último acreditado en el expediente.

En consecuencia, la materia sobre la que versa esta reclamación, escapa al poder de la libre disposición de las partes y no puede ser objeto de arbitraje de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1, del Real Decreto 231/2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de consumo.



Comunidad de Madrid

Se informa a la reclamante que queda libre y expedita la vía judicial o el ejercicio de cualquier otra acción, ante cualquier otro organismo, como estime oportuno en defensa de sus intereses como pudiera ser la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia o la Secretaría de Estado y para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.

No obstante, se recoge en el presente Laudo, el ofrecimiento realizado por la entidad reclamada por el que informa " que en atención comercial van a proceder a efectuar a la Sra. [REDACTED] el reintegro de 500 euros a través de transferencia bancaria"

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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

Madrid, 17 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]