

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01665.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 06 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALLES:

██████████ en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de ARBITEL 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: en el mes de agosto de 2017 contrata el servicio [REDACTED] fusión serie a un precio de 45 euros, durante tres meses con opción a cambiar a otro contrato similar por el mismo precio(fusión cero).

No obstante este precio ha ido incrementándose hasta llegar a pagar 123 euros, oscilando de un mes a otro, pero sin respetar el precio inicial. Le han cobrado 1 corte de la línea 2 veces y en la última factura que asciende a 109 euros se me se le vuelve a cobrar el corte y de 45 euros a esa cantidad, no saben decirle la razón por la que se incrementa.

Solicita que se respete el contrato y devolución de las cantidades satisfechas en exceso.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de marzo de 2018 señala que solo se pueden restringir el acceso a servicios de tarificación adicional si el usuario solicita y devuelve el importe destinado a la remuneración al proveedor del servicio en caso de reclamación.

En el caso de llamadas a servicios de directorio (118) prestados por empresas que irregularmente progresan esas llamadas, no se puede restringir. Esta numeración es asignada por la comisión Nacional del Mercado de la competencia, debiendo dirigir su reclamación ante la misma si se produce la progresión a estos números.

En cuanto a la rehabilitación del servicio, se confirma que se realizó la desconexión del servicio por impago en dos ocasiones (14 de noviembre de 2017 por impago de factura de octubre y el 21 de noviembre al no realizarse el pago.

La reclamante mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2018 manifiesta que la empresa solo da respuesta a una de las alegaciones planteadas, que es la de tarificación adicional, pero no da respuesta a los cortes de línea por falta de pago. En relación a este punto, manifiesta que al principio abonaba 32 euros y cambia de tarifa porque quería internet (movistar fusión con televisión etc) por 45 euros. Al mes siguiente llega una factura por importe de 60 euros, no respetando las cuantías.



Comunidad de Madrid

Se produce un corte de línea y remite factura por importe de 123,58 euros no correspondiendo a la que hubiera sido producto de sumar su cuota :45 euros+ 35 euros del corte de línea.

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 ni presenta documentación solicitada a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de sus anteriores manifestaciones y manifestando que se ha dado cumplimiento a las tarifas y cuotas acordadas con el reclamante, y que las facturas con importes superiores responden a otros cargos fuera del paquete contratado. Aporta copia de las facturas desde septiembre de 2017 a julio de 2018.

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** la pretensión de la solicitante, ya que examinado el detalle de la facturación impugnada, se verifica que las cuotas mensuales reflejadas en las mismas, responden a los importes que usuaria manifiesta que contrató, correspondiéndose el resto de cargos a conceptos fuera de la tarifa.

Se comprueba que producen suspensiones en las líneas tanto fija como móvil y ello genera una serie de gastos que han sido preceptivamente notificados al cliente, produciéndose la rehabilitación de las líneas.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 06 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL