



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03713.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de noviembre 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 la disconformidad con las llamadas facturadas por [REDACTED] que es la dueña de la línea desde el 25 de julio de 2017 porque tenía la preselección de llamadas con su operador y nadie le avisó del cambio de términos del contrato. [REDACTED] da por hecho que ha sido informado, pero ha sido posteriormente por lo que solicita el abono de las llamadas que le cobra [REDACTED]. Adjunta copia de las facturas y de los recibos bancarios.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea se activó el 5 de julio de 2012 con el producto ADSL 10 MB sin línea más llamadas con el servicio de preselección para las llamadas, y fue dada de baja el 30 de mayo de 2018. Los clientes fueron informados de que a partir del 25 de julio de 2017 se elimina en todos los operadores la preselección de las líneas debido a la Resolución del 17 de enero de 2017 de la CNMC. Esto implica que todas las llamadas realizadas desde el teléfono fijo preseleccionadas con [REDACTED] pasan a ser cursadas y facturadas por [REDACTED] según la tarifa que tenga vigente. [REDACTED] no debe de hacerse cargo de la facturación de los servicios emitida por la operadora [REDACTED]. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

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, declarando que no le avisaron que las llamadas ya no se las facturaba la empresa reclamada de acuerdo con la tarifa contratada por importe de 30,07 € que se redujo en verano de 2017 porque le aplicaron un descuento. Se dio de baja tanto en [REDACTED] como en [REDACTED] y actualmente se encuentra con otro operador con unas condiciones económicas más ventajosas. No dispone de la factura correspondiente al último recibo bancario pero aunque se dio de baja en mayo acepta descontar de su importe la cuota bimensual. Solicita el abono de las llamadas que le ha facturado [REDACTED] que asciende a un total de 247,73 € (iva incluido).

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita la notificación a la parte reclamante de que a partir del 25 de julio de 2017 se modifican las condiciones contractuales y se eliminaba la preselección de la línea, de manera que las llamadas de teléfono que se incluían en la tarifa que tenía contratada con la empresa reclamada pasarían a facturarse por Movistar. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **247,73 € (iva incluido)**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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. Previa 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 20 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.

Madrid, 12 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL