



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 07594.5.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE:D3? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representacion de la Asociacion ASOCIACION DE MUJERES

¥ CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representaci6n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Sé inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en la disconformidad

con el cambio de tarifa realizado sin su autorizaci6n como consecuencia del cambio de domicilio, habiendo solicitado que se mantuviera la misma tarifa con llamadas ilimitadas. La empresa cambio la tarifa a su antojo sin hacer caso de su peticion. Solicita la anulacion de la factura que le reclama la empresa y el cobro de la cantidad que se la cobraba con su plan de llamadas ilimitadas (SO euros). Aporta copia de la factura reclamada, del recibo bancario de la factura anterior con el plan que tenia, escrito de reclamaci6n a la empresa con el relato detallado de los hechos, y documento con el requerimiento de pago de la deuda por importe de 218,21 euros.La empresa reciamada aporta escrito con fecha 10 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 1 de mayo de 2019 se realizo un cambio de tarifa en la linea movil tras cursar la baja de la linea fija, a la tarifa Go Play, confirmando dicho cambio al cliente por SMS. El 15 de mayo se realiz6 un cambio a la tarifa Go On tras recibir solicitud del cliente. El 11 de junio de 2019 la linea movil curso baja por portabilidad. En relacion con la factura de 26 de mayo de 2019 es correcta habiendo superado el consumo de voz los 100 minutos gratis por ciclo de facturacion. Finalmente manifiesta que la reclamante adeuda 234,18 euros correspondiente a las facturas de mayo y junio de 2019, sobre la que formula reconvenci6n. Adjunta copia de las facturas.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 11 de febrero de 2020 del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 24 de abril de 2019 por cambio de domicilio solicit6 el traslado de la linea movil y la anulacion de la linea fija que ya no iba a utilizar, a otra vivienda del mismo distrito. Solicito idéntica tarifa a la que tenia con llamadas ilimitadas, pagando hasta ese momento una cantidad aproximada de 50 euros mensuales de teléfono fijo y mévil, adjunta recibo de pago. Su uso de llamadas desde la linea movil ronda en torno a las 8-12 horas mensuales. Después del traslado la siguiente factura que le envian es por importe de 218,21 euros incluyendo la linea movil un bono de llamadas de 100 minutos. Reclama y le dicen que le avisaron por sms, mensaje que obviamente no recibe. No esta conforme ya que llamo para cercionarse del cambio solicitado y le dijeron que la tarifa iba a ser ilimitada a razon de su consumo, que conocian siendo



Comunidad de Madrid

su cliente desde hace años. Solicita la anulacion de la factura y se le cobre lo que pagaba mensualmente, 50 euros.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente-.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito en el que manifiesta que reitera sus alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvenccion.Tras lo cual y, previa deliberaci3n, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretension de la parte reclamante al considerar la incidencia en el cambio de tarifa de la linea movil al causar baja la linea fija por cambio de domicilio, del que no fue debidamente informada la parte reclamante como se deduce de su consumo habitual, que habiéndose mantenido, sin embargo el importe de la factura se ha triplicado, de lo que se deduce que la tarifa aplicada por la empresa no era la id3nea para la consumidora, que ademas tuvo la diligencia de advertir previamente que queria mantener las llamadas ilimitadas conocedora de los minutos que consumia mensualmente.

Asimismo no consta acreditado el sms enviado a la parte reclamante comunicando el cambio de tarifa, nila informaci3n que contenia sobre las condiciones de la nueva tarifa. En consecuencia, se rectifica el importe de la factura de 28 de mayo de 2019 de 218,21 € a 56,70 €, teniendo en cuenta el importe de la cuota que abonaba antes de la incidencia y que refleja una llamada especial no incluida en tarifa por importe de 3,925+ iva.ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvenccion formulada por la empresa reclamada sobre la deuda

por importe de 234,18 euros, debiendo abonar la parte reclamante 72,67 euros correspondiente a 56,70 euros del importe rectificado de la factura de 28 de mayo de 2019, y 15,97 € de la factura de 28 de junio de 2019 que refleja consumo incluido en la tarifa, siendo correcta.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci3n General del Estado, podra solicitar a los 4rbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correcci3n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar: la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci3n General del Estado, podra solicitar a los 4rbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correcci3n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar: la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. 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 notificacion o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 20 de julio de 2020

Madrid, 20 de julio de 2020