



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 01322 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 25 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 la facturación emitida por un error de la empresa. Solicita el pago de lo que mandó, anulación de la permanencia, la retirada de la lista de morosidad y una compensación económica de unos 600 euros similar al plazo de facturación que lleva sin disfrutar de la línea.

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que los cargos por gastos de gestión de XXX Fibra y Cancelación de Compromiso en XXX generados en la factura de 5 de marzo de 2014, fueron devueltos al cliente en dos abonos de importe 121 euros (impuestos incluidos) efectuados en la Cuenta Cliente XXX, tal y como consta en las facturas rectificativas. Uno de los citados abonos de 121 euros se realizó mediante transferencia bancaria el 1 de abril de 2014. El otro abono se descontó del importe de la factura. Asimismo fue abonado el cargo por retraso en el pago de 20 euros de la factura de 5 de abril de 2014 mediante descuento del importe pendiente de pago. Tras los citados abonos queda pendiente una deuda de 308,65 euros (impuestos incluidos) correspondiente a cuotas y consumos de las dos líneas móviles generados en las facturas desde el 5 de marzo hasta el 5 de mayo de 2014, y cuya reconvencción solicita.

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 y manifiesta que recibió una factura de 359 euros de importe muy superior al habitual, llamó para reclamar y no le justifican el motivo. Le comunican que para hacerle los abonos de los cargos indebidamente facturados, primero tiene que abonar el total de la factura y luego le hace la devolución, a lo que se niega solicitando que emitan una factura rectificativa con los cargos correctos y así poder pagarla. Le cortan la línea y desde el 15 de abril

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

está sin línea. Manifiesta que no ha recibido la transferencia de 121 euros porque paga con tarjeta de crédito. Solicita que anulen el compromiso de permanencia de la línea XXX, que anulen la deuda que le reclaman y que le abonen el coste de una línea de teléfono durante el tiempo que ha estado sin línea que le facilitado una amigo a través de su empresa, puesto que al constar como moroso no podía darse de alta en ningún operador.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones, formula reconvencción sobre la deuda por importe de 308,65 euros y aporta cuadro de pagos de la cuenta.

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** las pretensiones del reclamante al considerar la incidencia en la facturación, y que no se le facilitó la posibilidad de abonar únicamente los cargos correctos. En consecuencia XXX eliminará el compromiso de permanencia de la línea XXX, el cargo por gastos de gestión de XXX Fibra por importe 100 €+iva y el cargo por cancelación Contrato Permanencia por importe de 100 €+iva de la factura de 5 de marzo de 2014, el cargo por desactivación temporal del servicio por importe de 9 €+iva y el cargo por retraso en pago por importe de 20 €+iva de la factura de 5 de abril de 2014. Se prorratea la última cuota de las líneas hasta la fecha en que fueron suspendidas las líneas. El total de las tres facturas rectificadas suma 116,77 € (iva incluido).

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de compensación de los gastos de una línea durante el tiempo que ha estado suspendida la línea, al no estar acreditado, justificado y cuantificado en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa debiendo abonar el reclamante a la empresa reclamada la cantidad de **44,17 € (iva incluido)**, correspondiente a los cargos de tarifa y descuentos por desactivación temporal de las facturas de 5 de marzo, 5 de abril, y 5 de mayo de 2014.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la deuda por importe de 60 €+iva correspondiente a los cargos de los SMS PREMIUM de las facturas de 5 de marzo y 5 de abril de 2014, al estar excluidas las reclamaciones sobre servicios de Tarificación Adicional de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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 el día siguiente al de 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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 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 junio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX