



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03237/2015

RECLAMANTE: D^aXXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante expone que el día 1 de julio de 2015 se le pasa a su cuenta un recibo de 88,81€ el cual devuelve, ya que le parece excesivo. Esa misma tarde llaman y le comunican que había 40 € de recargo que estaban mal, que se los iban a quitar y pagó con tarjeta. El siguiente mes ni siquiera le pasan el recibo por el banco y le reclaman un pago de 117,73€. Su respuesta fue que ella siempre ha pagado sus facturas con tarjeta desde enero, la reclamante lo niega ya que ha llamado varias veces para volver a dar su número de cuenta porque cuando quieren pasan el recibo por el banco y otras no, además de avisar a otro número de teléfono en vez de hacerlo al que ella dio como contacto al darse de alta. Le cortan ambas líneas y aún así recibe una factura de 27,29 €, habiendo llamado para dar de baja del servicio de fijo y ADSL, a lo que se niegan por la deuda. En ningún momento la reclamante se ha negado a pagar la factura de 117,73€, siempre y cuando le quiten los 40 € de recargo, ya que si ha habido algún retraso es porque la compañía no ha pasado los recibos por el banco. Tampoco ha tenido línea para tener una última factura de 27,29 €. Por ello, solicita pagar sólo lo que ha facturado y no los 40 € que le piden de recargo (en vez de 117,73 €, pagar 77,73 €). Pagar sólo la parte proporcional de su última factura, ya que ni siquiera ha tenido línea en el fijo e hizo una portabilidad en el móvil. Dar totalmente de baja la línea y ADSL de la casa.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 22 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que les consta que el mes de junio de 2015 la entidad bancaria de la reclamante procedió a devolver la factura de fecha de emisión 22 de junio de 2015. En este sentido, recordando lo dispuesto en la condición general 4 del servicio de comunicaciones móviles postpago de XXX, se justifica el cargo por impago. No obstante, en deferencia hacia su persona, han realizado un abono de 20 € (impuestos indirectos incluidos), en relación a los dos cargos que constan por retraso en el pago. La reclamante tiene varias líneas, la XXX. En relación a la solicitud de baja del servicio ADSL, con fecha 22.09.2015 se procedió a la desactivación del servicio XXX. La línea XXX presenta un importe pendiente de pago de 125,02 €, correspondiente a las facturas emitidas el 22.05.2015 y 22.08.2015.

La reclamante presenta escrito de fecha 13 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la factura que les consta devuelta el 22.06.2015, fue devuelta por no estar

ARBCRU22

de acuerdo con el importe, ya que se envía con 40 € de cargo por retraso, y las personas que le atendieron en su llamada, le dijeron que había un error, ya que no podía tener dos cargos por retraso el mismo mes, con días de diferencia. Se le pretende cobrar un cargo por retraso en una factura que fue devuelta por un error de la compañía. El 18.08.15 ya su terminal móvil era de otra compañía, llevando cortado desde primeros de mes, lo que incluye su teléfono fijo, sin embargo, dicha compañía le factura 27,29 €, por un servicio que no dio. Por ello, solicita su factura real de 77,73 € para poder pagarla, ya que cualquier tipo de retraso en los pagos de los números XXX, ha sido debido a la incompetencia de dicha compañía, y a pagar sólo la parte proporcional de la última factura, ya que no recibió el servicio que se le factura.

La parte reclamada vuelve a presentar un escrito de fecha 29 de octubre de 2015, en el que, sin perjuicio de reiterar las alegaciones contenidas en el anterior, de fecha 22 de septiembre de 2015, añade que no consta ningún importe pendiente de pago en ninguna de las cuentas XXX a nombre de la Sra. XXX

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **estimar parcialmente** las pretensiones de la reclamante, ya que no queda acreditado que haya habido un retraso al pago de la factura de mayo de 2015, por lo que XXX tendrá que reintegrar 20 € en concepto de "cargo por retraso en pago" a la Sra. XXX No procede devolver 27,29 € de la factura de fecha 31 de agosto de 2015, ya que no se prorratea el mes facturado. Finalmente, XXX . hará las gestiones necesarias para dar de baja la línea 91 299 57 14 y ADSL de DÑA. XXX.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX