

## LAUDO ARBITRAL

**0231 /2015**

**RECLAMANTE: XXX**

**RECLAMADO: XXX**

**TELEFONIA**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX**

En Madrid, a 16 de abril de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: con fecha 27/05/14 contrata con XXX servicio telefónico con llamadas ilimitadas por 30 € Iva incluido. Desde el primer recibo le están cobrando cantidades superiores a lo ofertado (91,39 €, 79,54 €, 51,02 €, 109,10 €). Aporta justificantes de pago. Ha reclamado y le dicen por sms a su móvil que le abonaran 53,27€, que no han realizado Solicita: le devuelvan el importe que le están cobrando demás ( 162,37 €) y anulen la penalización que le reclaman.

La empresa reclamada manifiesta que: el Sr. XXX tiene activado en la línea XXX un XXX con cuota mensual de 30 € y en la línea XXX el XXX, con una cuota de 36 €. Ambas tarifas incluyen un máximo de 6000 minutos gratuitos en llamadas a fijos y móviles nacionales y 1500 mensajes nacionales gratuitos, por línea y mes. En la facturación constan varios consumos que no están incluidos en la tarifa citada (servicio de reclamada, llamadas a números especiales 901/902, llamadas y mensajes internacionales, servicio XXX, XXX pagos XXX y cargos por retraso en el pago). La cantidad de 91,39 € a que hace referencia, corresponden a las facturas de 01/07/14 (53,81 €) y 01/08/14 (37,55 €). Como gesto comercial se realizó un abono de 41,87 € por XXX generados en factura de 01/09/14, que se descontó en la factura de 01/10/14. Aportan cuadro económico de pagos. Asimismo informan de un abono de 20 € por cargo de devolución generado en factura de 01/10/14 que se descontará en la próxima factura (adjuntan nota de abono) Con fecha 20/10/15 se transfirió a la cuenta bancaria del reclamante 10,89 €.

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. Manifiesta que XXX no le pasaba los recibos a su cuenta bancaria, por lo que hacia los pagos de las facturas a través de Correos. Contrató el 19/12/2014 la línea XXX y le han estado cobrando en exceso desde la primera factura. XXX solo le ha ingresado en su cuenta bancaria 10,89 €. Concreta su pretensión en que XXX le haga efectivos los abonos de 20 € y 41,87 € y que pueda darse de baja, por incumplimiento de la reclamada, sin penalización alguna.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación manifestando que: el importe de las facturas emitidas desde el 01/06/14 hasta la fecha, corresponden a las tarifas de las dos líneas y los consumos no incluidos en las mismas. Según consta en los contratos, en la línea XXX tiene la tarifa XXX por importe de 15,35 € (detalla las condiciones) y para la XXX tiene contratado XXX por importe de 24,79 € (detalla las condiciones). En la factura de 01/01/2015 se cobra cargo por devolución de factura con base en las Condiciones Generales del Contrato, punto 4-Tarifas, facturación y pago (se transcribe). De forma excepcional y como garantía de calidad, han gestionado un abono de 20 € correspondiente a la citada factura y por el concepto mencionado.

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 por cuanto se aprecia que hubo falta de información en el punto de venta XXX y, la ausencia de envío de facturación al domicilio del Sr XXX ha propiciado cortes en el servicio contratado y pagos realizados fuera de plazo.

A la vista de la facturación aportada por XXX, se aprecia que esta ha aplicado los abonos de importes de 10,89 € y 20 €. Sin embargo no justifica la realización del abono de 41,87 €, del que informa en su escrito de alegaciones.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX, haga efectivo, mediante transferencia a la cuenta bancaria del Sr. XXX el abono de cuarenta y un Euros con ochenta y siete Cts (41,87 €); salvo que al día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 16 de abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX

