



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 01856 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 10 de agosto de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la factura de fecha 8 de febrero de 2015 con el cargo por gestión de cobro por importe de 21,78 € (iva incluido), porque el día 3 de diciembre de 2014 realizó se portó la línea reclamada a otra compañía, y los pagos los realizó por teléfono mediante tarjeta bancaria. Solicita la anulación de dicha factura y su reclamación de cobro.

La empresa reclamada presenta escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la línea se dio de baja por portabilidad el 3 de diciembre de 2014, y la entidad bancaria procedió a devolver los recibos correspondientes a las facturas de fechas 8 de diciembre de 2014 y 8 de enero de 2015, por lo que el importe tarificado en concepto de "gastos por gestión de cobros" es correcto, tal y como se recoge en la cláusula 3 de las Condiciones Generales del Contrato suscrito por el cliente con XXX que indica: "en caso de impago de cantidades presentadas al cobro en el domicilio bancario de pago designado por el Cliente, éste vendrá obligado al pago del cargo o comisión correspondiente por el importe no atendido". Adjunta copia de las condiciones generales y de la factura de fecha 8 de febrero de 2015. Comunican que han procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del titular de la línea de cualquier fichero de solvencia económica, en el que pudieran haber estado incluidos a petición de la empresa, y formula reconvencción sobre la deuda de 21,78 € (impuestos incluidos).

La parte reclamante contesta mediante escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que, previo a la portabilidad de la línea telefonica, mediante llamada telefonica, solicitó el cambio de domiciliación bancaria, facilitándoles el número de cuenta nuevo, que, haciendo caso omiso de dicho trámite, no se dió cumplimiento a lo solicitado por lo que al contactar nuevamente con la oficina de atención al cliente y constar que se trataba de un error en no tomar en cuenta la nueva domiciliación bancaria, se procedió al pago mediante el cargo en la tarjeta de crédito con lo que queda saldado los importes que tenía con la compañía. Manifiesta su disconformidad con el importe de la factura de fecha 8 de febrero de 2015, puesto que hace referencia a un periodo de consumo comprendido entre el 8 de enero de 2015 y 7 de febrero de 2015, y al concepto de gestión de cobro de una línea, que en dicho periodo, ya no poseía.

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.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito reiterando sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, 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 **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante al considerar que no aporta ninguna prueba en relación con la solicitud de cambio de domiciliación bancaria, ni documentación de las cuentas bancarias, ni justificantes de pago mediante tarjeta bancaria, por lo que es correcto el cargo por gestión de cobro de la factura de 8 de febrero de 2015, que aunque se refiera a un periodo de facturación en el que la línea ya no estaba dada de alta, no refleja ni cuota ni consumo de la línea.

Estimar la reconvencción de la empresa reclamada, de manera que el reclamante debe abonarle la deuda por importe de 21,78 € (iva incluido).

Una vez que el reclamante haya abonado los 21,78 € (iva incluido), la empresa deberá realizar las gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

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 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.



Comunidad de Madrid

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