



LAUDO ARBITRAL

TELEFONIA MÓVIL E INTERNET

N/R.: 00123/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 08 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a 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 lo siguiente: le han aplicado una penalización por una cantidad de 130,68 €, teniendo que señalar que las facturas por las que se le penaliza han sido enviadas a la cuenta XXX, sin embargo, las facturas de telefonía móvil e Internet se cargan a otra cuenta XXX, sin que se entienda el por qué, ya que comunicó que enviaran todas las facturas a la misma cuenta, la citada en primer lugar. Al parecer, hubo problemas con las domiciliaciones. En cuanto a las facturas de telefonía fija e internet, número XXX, tiene que señalar que se le hicieron descuentos debidos al mal funcionamiento de la línea e instalación, no obstante, el descuento que se practicó en su tarifa de un 30% durante tres meses, no es ni mucho menos equitativo con los cargos que se han hecho por retraso en el pago. Esta penalización puede entenderse como cláusula abusiva. Por ello, solicita la devolución de la cantidad de 139,68 € al número de cuenta XXX e imponga la sanción que corresponda ante el incumplimiento de la legislación vigente. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que por medio de su representante, presenta escrito de fecha 9 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la revisión de la facturación emitida correspondiente a la línea XXX, en relación a los cargos por gestión de cobros, no se ha observado ninguna anomalía en la facturación emitida. Los cargos reclamados se han originado con motivo de la devolución de las facturas de fechas 16.09, 16.05, 16.07, 16.08, 16.09 y 16.10 de 2014, generadas por la línea XXX, abonadas posteriormente a través de tarjeta de crédito, por lo que en las facturas de 16.08, 16.09, 16.10 y 16.11.2014 se ha aplicado el cargo por gestión de cobro de forma correcta. En relación a la telefonía fija, las facturas de fecha 17.03, 16.06 y 16.10.2014 fueron devueltas y abonadas posteriormente a través de tarjeta de crédito, por lo que en las facturas de 16.07.2014 y 16.01.2015 se han tarificado por gestión de cobro de forma correcta. No obstante lo informado en la cláusula 5 de las condiciones generales de contratación,

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

en calidad de servicio se ha realizado un abono de 21,78 € (IVA incluido), correspondiente al cargo por gestión de cobro de la factura de telefonía fija de 16.07.2014. El cliente se encuentra al

corriente de pago. La reclamante presenta escrito de fecha 27 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que tras obtener una solución parcial del problema, manifiesta que le sigue pareciendo abusivo cobrar 18 € por gestión de cobro. En varias ocasiones se le ha llegado a cobrar 18 € por gestión de recibos en telefonía móvil y otros 18 € en telefonía fija. Solicita la devolución de 108 € más IVA, la reducción en el coste económico de la tarifa aplicada en este caso, XXX como compensación por los perjuicios ocasionados y, en caso de no llegar a acuerdo, la anulación del compromiso de permanencia.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que realizó la notificación de las cuentas bancarias de forma telefónica. Por problemas de facturación de XXX, el banco devolvió los recibos. Le cobra 18 € por cada línea. Ha trasladado a la compañía la cuenta del banco para cobrar los recibos y le han solucionado el problema en noviembre y diciembre. Tenía domiciliados los pagos en XXX, cambió y así lo notificó a la compañía, pero le llegan facturas con cargos de 18 €, y ello lo conoce cuando le llegan al banco. Ha pagado las facturas con tarjeta de crédito y le han llegado a cortar la línea. En todo ese tiempo no le ha llegado aviso alguno de pago, porque el sistema de facturación es por internet y sólo le llaman por teléfono, que es cuando paga por tarjeta bancaria. Cuando hizo el cambio de domiciliación no le dieron ningún número de referencia. Si no le solucionan el problema, desea que se le rescinda el compromiso de permanencia. Reconoce que le ha sido abonada una cantidad por la reclamada.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 23 de marzo de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 9 de febrero de 2015.

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 de la reclamante, por lo que, como quiera que reconoce que ha percibido el abono de una cantidad, realizada por la reclamada, que los cargos son correctos, por cuanto así vienen especificados en las condiciones generales de contratación, ha quedado acreditado que efectivamente hubo retrasos en el pago de recibos y la propia compañía ha anulado los cargos cuando ha habido cortes, y no es menos cierto que la reclamante han intentado solucionar el problema, modificando las cuentas bancarias a efectos de las consiguientes domiciliaciones, y la compañía no ha actuado conforme a la actuación llevada a cabo por la reclamante, procede que se anule cualquier compromiso de permanencia en tarifa que pudiera existir, al objeto de que la reclamante pueda solicitar la baja y portarse a otra compañía, sin coste adicional alguno.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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.

Prevía 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, 08 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo: XXX

Fdo.: XXX