

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03387 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de diciembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 24 de septiembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de septiembre de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 10 de noviembre de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida desde el 08/09/14 hasta el 18/09/15 pues comprende unos cargos ajenos y las llamadas de la línea XXXXXXXXXX que no es suya. Además, al cambiar de tarifa en junio de 2015 le han cobrado dos líneas fijas a la vez. Solicita la devolución de 488,67€.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que en noviembre de 2014 se activó la tarifa XXXXXXXXXX para las líneas XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX, emitiéndose desde abril de 2015 una única factura. El 26/06/15 se activó la línea XXXXXXXXXX, dándose de baja la otra línea fija el 02/09/15 sin cargo alguno y devolviendo las cuotas facturadas (44,18€).

En cuanto a la línea XXXXXXXXXX, se trata de una línea de datos activada el 17/08/12, con la tarifa XXXXXXXXXX desde el 31/05/13, dándose de baja el 14/10/15.

Al día de la fecha la reclamante adeuda del servicio fijo 41,39€ de la factura emitida el 08/09/15, y cuya reconvención formula, estando al corriente en el servicio móvil.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que por fin le vienen facturando bien, pero le han estado facturando durante más de un año un pincho que dio de baja al contratar el servicio ADSL, 18€ por gestión de cobros y dos líneas fijas en paralelo. Solicita el reintegro de 488,67€, importe correspondiente a la suma de las cuotas del pincho y de la línea fija cobrada de más.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación aportada, tanto del servicio fijo como del móvil, y no habiendo acreditado la reclamante la baja de la línea de datos, se concluye lo siguiente:

1º.- Que la línea de datos XXXXXXXXXX, la línea móvil XXXXXXXXXX y la nueva línea fija XXXXXXXXXX, han sido debidamente facturadas, con arreglo al contrato suscrito y a la tarifa contratada.

2º.- En cuanto a la línea fija XXXXXXXXXX, habiéndose facturado en paralelo con la nueva línea fija XXXXXXXXXX desde el 26 de junio de 2015 hasta el 2 de septiembre de 2015; procede que la empresa reclamada reintegre las dos cuotas cobradas de más por la misma cuyo importe asciende a 99,09€, IVA incluido.

De modo que por todos los conceptos la empresa reclamada reintegre a la reclamante la cantidad de 57,70€, IVA incluido, tras deducir el importe de la reconvención de 41,39€ formulada.

3º.- Siendo procedente los cargos por gestión de cobros facturados, conformes tanto a la normativa aplicable como al condicionado general del contrato del servicio suscrito, permitiendo repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%) y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

No entrando a conocer de la reconvención formulada de la facturación emitida con una antigüedad superior a los ocho meses a contar desde la fecha de la solicitud de arbitraje pues la Oferta Pública de sometimiento al Arbitraje de Consumo suscrito por la empresa reclamada excluye expresamente dicha facturación, quedando expedita al respecto la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar,

respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 57,50€ 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 se hubiere efectuado. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**