



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00923.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

En verano de 2017 se encontraba cuidado su madre en Cuba y a su regreso la línea de teléfono estaba cortada. Al llamar por teléfono le indican que se había devuelto una factura de 78,80 euros. Normalmente pagaba 25 o 30 euros, pero pagó la factura y restablecieron el servicio.

A los pocos días recibe otra factura de 66,77 euros y pide la factura porque no puede acceder a la página. Se comprueban que hay una serie de sms, reconociendo la empresa una serie de errores, pero por desconfianza no lo paga y como se ve en la necesidad de tener una línea de teléfono por temas médicos, decide cambiarse de compañía habiendo abonado el importe íntegro del terminal.

Solicita que la compañía deje de llamarle y reclamarle cantidades que sus datos personales sean eliminados de listas de impagados, así como que se decida si debe recibir algún tipo de compensación por otros daños psicológicos provocados así como por dificultad de seguimiento de su tratamiento médico.

La empresa mediante escrito de fecha 28 de marzo de 2018 presenta alegaciones señalando que el reclamante tiene un plan de precios para tarifa de voz y datos en la Unión Europea y EEUU. Cuba no está incluido.

El cliente tiene una cantidad pendiente de pago que asciende a 98,87 euros por las facturas de 1 de octubre y 1 noviembre de 2017.

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 presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2018 y se reitera en el contenido de las presentadas con anterioridad manifestando que se procedió a desactivar de forma definitiva todos los servicios con fecha 31 de octubre de 2017.

Tras la revisión de las facturas reclamadas, las mismas son correctas, y muestran consumos asociados a la línea móvil " 6828..".

Se reitera que dentro de las características del plan de precios del cliente, tal y como aparece en cada factura, se refleja que podía utilizar su tarifa de voz y datos en la Unión Europea y Estados Unidos, no estando Cuba incluida.

Tiene pendiente de pago la cantidad de 98,87 euros correspondiente a las facturas emitidas el 1 de octubre y 1 de noviembre de 2017.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo el reclamante **abonar en total la cantidad de 38,87 euros** correspondiente a la suma de las facturas pendientes de pago emitidas el 1 de octubre y 1 de noviembre de 2017.

Una vez examinado el detalle de la facturación impugnada se comprueba consumo y utilización desde la línea móvil del cliente correspondiente a los servicios de voz y mensajes en Cuba, no quedando dicho país en el ámbito de roaming sin coste adicional, según tarifa contratada.

Se considera que de la suma de la facturación pendiente de abono, **debe minorarse**, la cantidad de 60 euros- 20 euros por cada una de las facturas impagadas, así como este importe abonado en la factura emitida el 1 de septiembre de 2017- por concepto de " cargo retraso en el pago", ya que no consta documentado el citado cargo ni se acredita haber informado al usuario de su existencia e importe.

NO SE ENTRA A CONOCER de la solicitud efectuada para que se compense por otros daños,- psicológicos/médicos- al carecer de competencia sobre dicha materia ni tener documentación que permitiera valorar otros gastos causados.

No obstante se informa en relación con este último apartado, que se deja expedita la vía judicial, de conformidad con lo dispuesto en el art. 48.3 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el sistema Arbitral de Consumo.

Una vez abonada la cantidad señalada anteriormente (38,87 euros) la empresa realizará cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en las que haya ingresado como consecuencia de la presente reclamación.



Comunidad de Madrid

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

Previo 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.