



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03653.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: teniendo contratado tarifa plan + líneas móvil M en la que se incluyen minutos ilimitados a cualquier operador móvil o fijo, 12 Gb de navegación, chat pass, roaming, se emite una factura cobrando conceptos incluidos en esta tarifa.

El reclamado reconoce haber cobrado erróneamente el servicio [REDACTED] world pero el resto de la facturación es correcta, cobrando llamadas incluidas en la tarifa plan + línea móvil.

Solicita revisión de la factura y cobro de la tarifa contratada, es decir devolución de los importes cobrados incorrectamente.

La empresa mediante escrito de 17 de mayo de 2019 expone que los consumos facturados en marzo de 2019 se han realizado desde la tarjeta sim del cliente. No obstante se ha efectuado un abono de 23,18 euros en concepto de llamadas realizadas desde Irlanda. Respecto del cargo asociado a la línea 6053...se verifica que corresponde con la tarifa contratada XS y supone la facturación de consumo.

En cuanto al servicio 6550...el descuento del 50% sobre la cuota mensual, reconocido en la factura y por eso figura un cargo de 13,23 euros, no incluidos en la cuota, por consumo.

La reclamante mediante escrito de fecha 11 de junio de 2019 mantiene disconformidad ya que la línea 6550...estaba dentro de línea Red m, por lo que no tendría que figurar fuera de tarifa.



Comunidad de Madrid

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 no comparece a la audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión de la solicitante de conformidad al ofrecimiento realizado por la empresa en sus alegaciones de fecha 17 de mayo de 2019, mediante el cual, la empresa debe **ingresar en la cuenta de la usuaria la cantidad de 23,18 euros – si es que a fecha de recepción del presente laudo, no se hubiere hecho efectivo-** ya que se confirma que dentro de la tarifa contratada está incluido el roaming en la UE sin coste adicional.

No procede el abono de otros conceptos solicitados ya que se comprueba que la tarifa XS para la línea 6053... establece un cargo de 30 céntimos por establecimiento de llamada, durante todo el día a cualquier operador móvil o fijo nacional, comprobándose en el detalle de la facturación impugnada que el consumo que se cobra para esta línea, es por ese concepto.

Este Colegio Arbitral **no entra a conocer** respecto de la cuota de 13,23 euros + IVA de la línea 6550... ya que se carecen de elementos mínimos necesarios para su valoración, habiendo sido requeridas ambas partes para que aportasen documentación en este sentido – tarifa, promoción y/u oferta objeto de controversia, no coincidiendo la descripción de la cuota que se aplica en la factura, con el resumen de lo contratado que aporta la interesada desde " Mi [REDACTED] ([REDACTED] One fibra 120 Mb+S+TV tot+fijo / [REDACTED] One fibra 600 Mb+móvil S+TV total +fijo).

En este último apartado se informa al reclamante en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, que queda libre y expedita la vía Judicial.

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.

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.**



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 02 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

