



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03801.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que se le hicieron varios cargos por descargas que no le supieron informar a que concepto obedecían, ha pagado las facturas con descuento de las descargas cuyo origen desconoce, no recibiendo contestación a ninguna de sus reclamaciones a la operadora, las facturas que posteriormente le envían no corresponde ni con el concepto ni con el importe. Solicita la anulación de las facturas pendientes y que se retire su nombre de ficheros de morosos de asnef y equifax.

La parte reclamada alega que en relación a la factura de fecha 12/12/17, y más concretamente al concepto "Descarga Premium", dentro de la oferta de adhesión se incluye las siguientes limitaciones: Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como 118XX y numeración con prefijos 80X y 90X", por lo que la reclamación objeto de análisis, al respecto del concepto detallado como "Descarga Premium" en la factura de fecha 12/12/17, no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse en uno de los supuestos de exclusión reconocidos en la oferta de adhesión a arbitraje vigente. El cargo por gestión de cobro de la factura de fecha 12/01/18 asociada a la línea [REDACTED] es correcto conforme con lo que se establece en la Cláusula 5.2 de las Condiciones Generales de los Servicios de [REDACTED] por gastos ocasionados por la devolución del recibo y la falta de pago relativos a los servicios de comunicaciones electrónicas. El importe pendiente de pago por parte del cliente correspondiente a las facturas de fecha 12/12/17 y 12/01/18, asciende a 50,22 euros, impuestos incluidos. Solicitan la reconversión de la deuda de 24,20 euros, impuestos incluidos, corresponde a la factura de fecha 12/01/18.

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.



Comunidad de Madrid

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto se resuelve:

No entrar a conocer respecto del cobro del concepto detallado como “Descarga Premium” en las facturas de fecha 12/11/2017 y 12/12/17 por encontrarse en uno de los supuestos de exclusión reconocidos en la oferta de adhesión a arbitraje vigente de [REDACTED] consistente en: “Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como 118XX y numeración con prefijos 80X y 90X”.

Respecto a la factura de fecha 12/12/2017, sin entrar en el cargo por concepto “Descarga Premium”, el resto de conceptos es **correcto**, acreditando la parte reclamante, mediante justificante bancario, el pago de la suma de los importes por cargos no reclamados.

Debido a la deficiente atención al cliente, tras varias llamadas, sin recibir la debida respuesta e información de los cargos objeto de controversia, que motivaron la devolución de la factura, y habiendo aportado la reclamante justificante bancario por importe de las sumas de los cargos no reclamados en las facturas de fecha 12/11/2017 y 12/12/17, este Órgano acuerda **anular la factura de 14/01/2018 por importe de 24,20 euros, impuestos incluidos**, por el concepto “Cargo por Gestión de Cobro”, en consecuencia se **desestima** la reconvencción formulada por la empresa reclamada.

La empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la **exclusión** de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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



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.

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