



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01018.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de junio 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:

Llevar desde febrero de 2015 intentando desactivar los servicios adicionales de su línea fija "91.808..". Se desactiva todo menos los números favoritos de [REDACTED] cobrando 1 euro, sin que lo devuelvan al mes siguiente. Abren múltiples incidencias, también como consecuencia del "cargo de gestión".

Solicita que le devuelvan: 18 euros de cargo de gestión de las facturas de febrero, marzo y noviembre de 2016 y enero de 2017, en total 111,32 euros. Asimismo solicita una compensación económica por todos los meses que ha estado llamando para solucionar el problema (5 euros al mes desde febrero de 2015 a enero de 2018) en total 180 euros, que se sumarán a la cuantía anterior.

La empresa mediante escrito de fecha 26 de marzo de 2018 presenta alegaciones por las que informa que el cargo "*por gestión de cobro*" de la factura de 21 de enero de 2018 es correcto de conformidad a la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales de los Servicios [REDACTED]

La empresa no entrará a valorar compensación solicitada por el reclamante.

El importe pendiente de pago por parte del reclamante asciende a 24,78 euros en el servicio de telefonía fija y 130,77 euros en el de móvil, correspondiente a las facturas de 21 de febrero de 2018.

La Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral tiene algunas limitaciones, entre ellas: "*aquellas solicitudes de Arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje*".

El usuario reclama los cargos tarifados en facturas de 21 de febrero, marzo y noviembre de 2016 y 21 de enero de 2017.

El reclamante presenta escrito de fecha 8 de mayo de 2018 reiterando el contenido de su reclamación e informando de que sus suegros están siendo llamados continuamente por este tema , así como él mismo o su esposa. En fecha 23 de mayo de 2018, se presenta otro escrito que se incorpora al presente expediente.

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 presenta escritos de fecha 7 y 8 de junio de 2018 para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que no se entrega el recibo de pago bancario porque se ha devuelto, al no estar conformes con las facturas. Incorporan un pen drive con audios de llamadas y reitera las alegaciones presentadas el 8 de mayo de 2018.

Indica que le han enviado un mail la empresa de recobros y tiene entendido que mientras que hay arbitraje, no pueden embargar bienes. Por otro lado ha pedido la grabación de cualquier conversación, en la que su marido haya dado los datos de sus padres para que les reclamen o cobren, ya que es lo que manifiesta la empresa de recobros, al afirmar que [REDACTED] es la que lo ha facilitado.

El reclamante indica que nunca ha facilitado este dato.

Manifiesta que el día 15 de febrero de 2018 ya estaba con [REDACTED] por o que no está de acuerdo con la emitida de 24,78 euros ni con la de 101,82 euros.

Piden que les facturen bien tanto las dos líneas móviles como la de fijo y ADSL.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de junio de 2018 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las alegaciones presentadas con anterioridad.

Señala que a fecha de celebración del acto de audiencia, el reclamante tiene pendiente de pago la cantidad de 126,60 euros por el servicio de telefonía fija y de 130,77 euros por el servicio de telefonía móvil, correspondiente a las facturas de fecha 21 de febrero de 2018 en el móvil y de 22 de febrero y 22 de marzo de 2018 en el fijo.

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, **en primer término delimitar** el objeto de reclamación que puede ser valorado en función de las limitaciones de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral suscrita por la empresa.

Esta Oferta, incluye una serie de materias excluidas de su ámbito, y entre éstas están :

“ Aquellas solicitudes de Arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje.”

Por lo tanto, **no se entra a conocer del fondo** de la reclamación de las facturas impugnadas emitidas el 21 de febrero, 21 de marzo, 21 de noviembre de 2016 y 21 de enero de 2017, teniendo en cuenta que la solicitud de arbitraje data de febrero de 2018.



Comunidad de Madrid

Entrando en el fondo de la reclamación y en relación a la manifestación del reclamante que no se niega a pagar lo correcto, el reclamante debe abonar:

- la cantidad de **20,63 euros** (iva incluido) de la facturación de la **línea fija y ADSL** pendiente de abono, correspondiente a la parte proporcional de la factura emitida el 22 de febrero de 2018- hasta el día 15 de febrero de 2018 – en que tenía estos servicios con otro operador-. La empresa no desvirtúa esta manifestación.

Se anulará íntegramente la factura emitida el 22 de marzo de 2018 ya que contiene cargos por “ baja anticipada/no devolución de equipos” sin que conste suficientemente acreditada por la empresa, su existencia, conceptos y condiciones aceptadas por el usuario.

- la cantidad de **49,51 euros** (iva incluido) de la facturación de las líneas móviles, pendiente de abono, correspondiente a las cuotas y consumos del citado servicio, anulando de esa factura, el cargo por “ compra dispositivo a plazos”, toda vez que la empresa no acredita ni la adquisición ni las condiciones de esta modalidad.

Una vez abonada estas cantidades se considerará al usuario al corriente de pagos con la empresa.

La empresa, si ha incluido, los datos del reclamante en cualquier fichero de solvencia patrimonial o de créditos, deberá realizar cuántas gestiones estime oportunas para solicitar la salida de los mismos de cualquier fichero de solvencia patrimonial o de créditos en los que haya ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

No procede el abono de otras compensaciones económicas solicitadas ya que no quedan suficientemente acreditadas las mismas y las refiere el reclamante a periodos de facturación anteriores a los doce meses, desde la solicitud de arbitraje.

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



Comunidad de Madrid

de arbitraje

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.

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