



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 01069.4/2018

**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**

empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

A través de una empresa de cobros de deudas, le reclaman dos facturas de Jazztel correspondientes a los meses de marzo y abril de 2017.

La de marzo fue abonada, e incluso por importe superior: 42,52 euros . Su cuota mensual era de 22 euros, ya que la mantenía para no pagar la permanencia por compra de terminal y solo llamaba los minutos incluidos en tarifa.

No ha podido ver el importe de las facturas porque desde que se dio de baja no tiene acceso a ellas a través de la página web.

Solicita envío de facturas, ( marzo 2017) puesto que es posible que haya pagado de más (39,83-42,52 euros- lo que paga mensualmente , entiende que ha pagado de más 20,52 euros así como en abril 2017, y anulación de la reclamación puesto que antes de realizar la baja de la línea se pagó todo lo que la operadora indicó que estaba pendiente.

La empresa mediante escrito de fecha 24 de abril de 2018 presenta alegaciones que constan incorporadas al expediente y trasladadas a la reclamante. Manifiestan que no tienen constancia de la fecha de solicitud de la baja con fecha anterioridad al 3 de abril de 2017, cuando el abonado contactó con el departamento de atención al cliente.

Los cargos facturados en concepto de devolución de facturas de marzo y abril del 2017 se generan debido a que la entidad bancaria ha devuelto las facturas de enero y febrero de 2017 y según dispone la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, se justifica dicho concepto.



## Comunidad de Madrid

Existe un importe pendiente de pago a favor de la empresa de 67,67 euros, correspondiente a la devolución de facturas de marzo y abril de 2017, solicitando que se acuerde su pago.

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** comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de junio de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que en marzo de 2017, gestionó su baja y que para ello abono la cantidad que le solicitaron ( 42,52 euros: cuota tarifa plana + cuota terminal).

Manifiesta que no procede el pago de la factura de abril porque en su desglose no existen llamadas en dicho mes y le envían carta de pago del mes de abril por importe de 41,83 euros , cuando en un informe de pagos, el importe de esa factura es de 27,85 euros.

Su pretensión no es que la empresa le devuelva nada, pero no quiere pagar algo que no ha consumido.

**La parte reclamada** comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 19 de junio de 2018 y en él, reitera el contenido de las presentadas con anterioridad. Su pretensión es que la reclamante abone la cantidad de 67,67 euros, pendiente de abono de las facturas de marzo y abril 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 **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante y **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvenición planteada por la empresa, debiendo abonar la usuaria la cantidad total de 43,84 euros, correspondiente al importe de la factura emitida en marzo de 2017 + la parte proporcional de tres días de la cuota suscrita por la reclamante para su línea móvil.

La reclamante indica que recibe una carta de pago por importe de 41,83 euros, considerando que se trata de la factura de abril de 2017, cuando se corresponde con la factura emitida el 16 de marzo de 2017, tal y como consta documentalmente.



## Comunidad de Madrid

La usuaria no acredita que se haya abonado la factura de marzo de 2017 ni que haya efectuado la baja de la línea, tampoco una fecha concreta, ya que afirma: *“hecho en marzo”*.

Si se examina el detalle de esta factura, se comprueba que comprende el periodo que va de 15 de febrero a 14 de marzo de 2017 y en consecuencia procede el abono de la totalidad.

Respecto de la factura emitida por la empresa el 16 de abril de 2017, este Órgano considera que solo corresponde el abono de 3 días del mes de abril ya que la empresa admite constancia de la baja de la línea móvil en esta fecha y no hay consumo de fecha posterior a esa fecha, a pesar que el periodo facturable abarca del 15 de marzo al 14 de abril de 2017. No procede abono de otros conceptos detallados en factura al no justificar en ese mes su procedencia.

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.