



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02906.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 1 de febrero de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 26 de noviembre de 2018 se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que al cambiar de domicilio dio un nuevo alta de línea fija y solicitó la baja de la del anterior domicilio, pero se equivocaron y dieron de baja la nueva línea, reclamó le dieron de nuevo el alta de la línea, le llegó un recibo erróneo reclamó y le dijeron que era de la anterior casa y volvió a solicitar la baja y se volvieron a equivocar, y emitieron facturas erróneas que tuvo que pagar. Quisieron cortar la línea nueva por falta de pago cuando estaban todos los recibos pagados, la deuda era de línea antigua, la tuvo que pagar, reclamó le dieron la razón y le dijeron que le devolverían el dinero. Le reclaman una deuda de 375 euros que ya pagó aunque fuese fallo de la empresa, a día de hoy se genera deuda y la línea antigua no se ha dado de baja. Solicita la baja de la línea de la [REDACTED] devolución de los importes de la baja y penalizaciones correspondientes, cancelar los cargos relacionados con la baja de la línea de la [REDACTED] que no le incluyan en el registro de morosos, y todas las grabaciones desde diciembre.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 29 de diciembre de 2017 el reclamante solicitó la baja de la línea [REDACTED] y la facturación emitida es correcta y se generó consumo. El reclamante adeuda 165,32 euros de la cuenta cliente [REDACTED], deuda sobre la que formula reconvencción. Adjunta copia de la factura de 8 de febrero de 2018.

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 aporta escrito alegando que en la fecha de la factura no había nadie en la vivienda y no se pudo generar consumo, debiendo estar la línea dada de baja, lo que se le aseguró en varias ocasiones. Adjunta copia del contrato de su nueva vivienda de fecha 25 de septiembre de 2017. Tiene conocimiento de que la línea no está dada de baja cuando le reclaman el recibo, y para evitar que generara intereses hasta que se resolviera el conflicto pagó 91,96 euros, pero como la línea no fue dada de baja se emitieron nuevos recibos por importe de 35,92 euros, 48,59 euros y 71 euros, todos pagados para evitar que la deuda se fuera incrementando. A esto se añade los perjuicios que le ocasionaron al darle de baja por error dos veces la línea de su nuevo domicilio,

Comunidad de Madrid

dejándole sin servicio y aumentándole la tarifa. Solicita el reembolso de las cantidades abonadas, y daños y perjuicios.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN para requerir documentación a ambas partes, prorrogando el plazo para la emisión del laudo.

La empresa reclamada aporta escrito manifestando que la línea fija objeto de reclamación se dio de baja en sus sistemas el 23 de mayo de 2018 y adjunta copia de las facturas.

La parte reclamante aporta escrito alegando que faltan los pagos correspondientes a la facturación desde el 8 de septiembre al 7 de octubre, del 8 de noviembre al 7 de diciembre y del 8 de diciembre hasta la solicitud de baja el 29 de noviembre de 2017 de la línea situada en la [REDACTED] en Valdemoro, y se ha debido a que a pesar de tener domiciliados los recibos la empresa reclamada no ha realizado los cargos. En el mes de septiembre se le realizó un cargo de la línea de su madre (que ella paga individualmente por su cuenta). Además en el mes de marzo se realizaron tres cargos por importe total de 113,42 euros cuando la factura emitida es de 54,59 euros. En el mes de abril la empresa cobró 20 € alegando retraso en el pago cuando teniendo el recibo domiciliado no volvieron a hacer el cargo ese mes. Además la empresa ha mezclado en varias ocasiones los cargos de la línea de su madre y los suyos. Adjunta las facturas y los recibos bancarios de que dispone. Considera que debe 153,87 euros de los cargos que no pasaron por su cuenta bancaria, y que le han cobrado 78,83 euros de más.

Se reanuda la celebración de la audiencia escrita y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante al considerar que se debió tramitar la baja de la línea [REDACTED] solicitada el 29 de diciembre de 2017, solicitud reconocida por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones, por lo que debe anular la facturación emitida con posterioridad, teniendo en cuenta que el consumo que refleja corresponde al número de [REDACTED] de gestión del buzón de voz. Que en los periodos en los que la parte reclamante manifiesta que no se cargaron los recibos en el banco no consta que se hubiera emitido ninguna factura, tal y como refleja el historial de facturación que aparece en las facturas, y sin que la empresa haya formulado ninguna alegación al respecto. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **211,03 euros** correspondiente al importe de los recibos bancarios aportados correspondientes a las facturas de fecha 8 de febrero (175,11 €) y 8 de abril de 2018 (35,92 €), salvo que los citados recibos hubieran sido posteriormente devueltos por la entidad bancaria.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 165,32 euros de la cuenta cliente [REDACTED] al no estar la deuda justificada en el expediente desconociendo a qué facturas corresponde, y no habiendo aportado la empresa reclamada el detalle de pagos de la parte reclamante que le fue requerido en la Resolución de Suspensión.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de las facturas y recibos bancarios de titularidad de D^a [REDACTED] por no ser parte legitimada en este expediente y no constar un relato claro y detallado de los hechos en relación con las líneas facturadas y pagos realizados, ni de los demás recibos de pago aportados al expediente al desconocer con qué facturas están relacionados. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

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