



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03368.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de octubre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 como consecuencia del fallecimiento de su marido el 26 de mayo de 2018 solicitó un cambio de titular sin modificación de las condiciones contractuales, y sin su conocimiento ni consentimiento subieron el importe de la tarifa. Reclamó y no rectificaron las facturas y además pretendían cobrarle una penalización por incumplimiento de un supuesto compromiso de permanencia del que nunca fue informada ni consintió. Solicita la anulación de la factura que contiene la penalización, corrección de las facturas y devolución del importe que corresponda.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 19 de febrero de 2019 se procedió a realizar un abono de 18,15 euros en las facturas emitidas desde el 16 de junio al 16 de noviembre de 2018 en relación al descuento del 15% sobre la cuota de la línea fija. Las líneas causan baja el 11 y el 15 de febrero de 2019. Los cargos generados por penalizaciones son erróneos al no tener compromiso de permanencia por lo que se ha realizado un ajuste de 140,18 euros, quedando pendiente de pago un importe de 11,32 euros de la factura emitida el 16 de febrero de 2019, deuda sobre la que formula reconvencción.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa cobró 17,76 euros de la factura de 20 de marzo de 2019 que contenía la penalización por ADSL por importe de 35,91 euros que ha declarado improcedente, y aplicando 18,15 euros de descuento, por lo que el cobro fue indebido. La empresa intentó cobrar 151,47 euros de la factura de 20 de febrero de 2019. El ajuste que realiza la empresa por importe de 140,18 euros debe proceder del depósito de garantía, que debe ser devuelto a la reclamante, al no existir morosidad en el cobro de recibos. En conclusión no procede el cobro de 11,32 euros, debiendo abonar la empresa 17,76 euros y proceder a la devolución del depósito de garantía.

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 en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que han contacto telefonicamente para exigirle el pago de la deuda de 11,32 euros.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que no está acreditado ningún compromiso de permanencia asociado a los servicios facturados, por lo que la empresa reclamada, que así lo reconoce en sus alegaciones, anulará los cargos por penalización por importe de 104,27 € y 35,91 € de las facturas de 20 de febrero y 20 de marzo de 2019. No procede la reclamación sobre la facturación de la cuota puesto que las facturas aportadas por la parte reclamante anterior y posterior al cambio de titular no incluyen los mismos servicios, apareciendo una nueva línea móvil que refleja consumo en la factura de la nueva titular, que no ha aportado un cálculo detallado de las cantidades que considera indebidamente facturadas, ni ha aportado la totalidad de la facturación reclamada. De acuerdo con las alegaciones de la empresa reclamada que manifiesta que realiza un abono correspondiente al 15% de la cuota por importe de 18,15 € mediante descuento en la factura de 20 de marzo de 2019, y teniendo en cuenta que la parte reclamante abonó 17,76 € de la citada factura cuyo reembolso procede al haberse anulado el cargo por penalización, resulta un saldo a favor de la parte reclamante de 35,91 €, y encontrándose pendiente de pago la factura de 20 de febrero de 2019, que refleja consumo, cuyo importe rectificado tras la anulación de la penalización, es de 47,20 €, compensando ambos importes resulta una deuda pendiente de la parte reclamante de 11,32 €.

ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de **11,29 €**, que la parte reclamante debe abonar.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la reclamación en relación con la devolución del depósito de garantía de acuerdo con el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2009, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no constar en el expediente los elementos de juicio para la solución del conflicto, no habiéndose aportado ningún documento sobre el misma, quedando 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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles 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.

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