



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 03400.6/2017

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

**Teléfono Asociado:** [REDACTED]

[REDACTED] En Madrid, a 02 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que al estar disconforme con la factura por importe de 22,36 euros por facturarle más días de los que efectivamente se prestó el servicio, devolvió el recibo, y finalmente decidió pagarlo, aún no estando conforme, mediante tarjeta de crédito el 15 de marzo de 2017, pero sin emitirle un justificante de pago debido a que la respuesta en la página web era que no se había podido realizar la operación. Ha enviado en reiteradas el justificante bancario de abono, pero no le han respondido y le reclaman la deuda. Solicita que se acepte su justificante bancario y que la factura está pagada, que le eliminen del registro de morosos, que den de baja la línea móvil, que la empresa aporte el justificante de pago de la factura que la página web no emitió, y que no le reclamen el pago de las facturas de la línea móvil.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la baja de la línea fija se cursó el 16 de enero de 2017, y el periodo facturado comprende la parte proporcional hasta la fecha de baja, por lo que la facturación emitida es correcta, y el cliente mantiene una deuda de 22,36 euros, correspondiente a la factura de 26 de enero de 2017, deuda sobre la que formula reconvención.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque el 15 de marzo de 2017 el importe de la factura fue cobrado de su cuenta, que demuestra mediante el extracto de la

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

operación y la certificación expedida or la entidad con la firma de la apoderada. En su cuenta también figura el cargo de 12,70 euros de la línea móvil, que fue el último que le pasaron. Solicita la baja de la línea móvil sin que le soliciten los meses posteriores a marzo, ya que no le dejaron hacer llamadas o usar datos, por una factura que demuestra que ha sido pagada.

El Colegio 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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y declara que solicitó la baja de la línea [REDACTED] con número de solicitud 1-24600978301, y no sabe que ha pasado con ella. Solicita que no reclamen la deuda de 22,36 euros que ha pagado, que no la incluyan en registro de morosos, y que se tramite la baja de la línea [REDACTED] y no le cobren deuda.

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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante que ha acreditado el pago de la deuda de 22,36 euros. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 22,36 euros de la línea fija, y realizar las gestiones necesarias para la tramitación de la baja de la línea [REDACTED] en el caso de que continuara siendo de titularidad de la reclamante, estando al corriente de pago en la misma de acuerdo con las alegaciones formuladas por la empresa.

Asimismo la empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida.

**DESESTIMAR** la reconvencción formulada por la empresa sobre la deuda de 22,36 euros que la reclamante no debe abonar, al haber acreditado haber sido ya pagada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 02 de febrero de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

