



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03613.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de julio de 2019 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:

disconformidad con los importes facturados y reclamados por la compañía. Tras varios intentos para que cobraran correctamente optó por cambiar de operadora. Le dicen que tiene que pagar una multa por permanencia con la que no está conforme porque han incumplido el contrato. Empresa de recobros están reclamando deuda y van a incluir sus datos en lista de morosos. Le deben 27,28 euros de las facturas de mayo a septiembre y él debe 25,10 euros por la de octubre. Solicita le devuelvan los 2,18 euros que le deben, quede todo saldado quedando fuera de llamadas reclamando dinero y de lista de morosos.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que las facturas emitidas desde mayo a septiembre de 2018 son correctas por lo que no procede la devolución de 27,28 euros, impuestos incluidos, solicitada. En lo que respecta a la factura de fecha 22/10/2018, por importe de 87,97 euros, impuestos incluidos, devuelta por su entidad bancaria, se ha realizado abono por importe de 57,28 euros, impuestos incluidos, por el cargo aplicado por gastos de gestión de [REDACTED] Fibra y ha servido para aminorar la deuda pendiente de pago. El importe pendiente de pago asciende a 30,69 euros, impuestos incluidos, a fecha 31/05/2019, cuya reconvencción expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante escrito, incluidos en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que intentó liberar su teléfono móvil (Iphone 5) y no le dejaron porque dicen que tiene deuda con ellos; han cortado la línea y fibra durante un día; está recibiendo constantes llamadas; no puede hacer uso de su terminal e insisten en que les debe un importe que no es real. Solicita reintegro de 2,18 euros por mala facturación; 30 euros por daños y perjuicios; no vuelvan a llamar de morosos; saquen sus datos de lista de morosos y liberen su terminal iPhone 5C



Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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 reconvencción de pago formulada por la empresa, ya que ninguna de las partes implicadas en la presente controversia aporta documentación suficiente que justifique la procedencia/improcedencia de los cargos y tarifas facturadas, por lo que la usuaria debe abonar el 50% de la cantidad reclamada por la empresa, que es de 15,34 euros(iva incluido).

Solo consta aportada al expediente la factura emitida el 22 de octubre de 2018, y en la misma se aprecia la utilización de servicios y consumos realizados.

La empresa manifiesta que anula de la citada factura el cargo “ *gastos de gestión fibra*”, por lo que una vez abonada la citada cantidad, se considerará a la reclamante al corriente de pagos con la empresa debiendo realizar ésta cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiese ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

Además, en este momento, deberá solicitar la liberación del terminal solicitado a la empresa si es que a fecha de recepción del presente Laudo, no se hubiese llevado ya a efecto.

No procede compensación por otros gastos solicitados- perjuicios- al no quedar debidamente acreditados los mismos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.