



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03804.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de febrero de 2018 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 la empresa cortó la línea y datos en dos ocasiones alegando que el banco había devuelto el recibo, cuando en el banco le confirman que no se había pasado al cobro ninguno de los dos recibos por importe de 4,70 euros y 10,10 euros. El recibo que sí devolvió era por importe de 4,19 euros porque no se correspondía con su línea de teléfono, y comprobó que no se correspondía con ninguna de sus facturas. Además del perjuicio por quedarse sin servicio, tener que pagar con tarjeta visa, le facturaron 25 euros por rehabilitación de la línea. Asimismo no entiende sus recibos, porque la oferta era de 25 euros + iva al mes, le instalan el router el 15 de febrero de 2017, y en las facturas indican consumos de 13 de diciembre de 2016 a 12 de febrero de 2017, en otra de 18 de enero a 17 de febrero de 2017, y ya en la factura de 18 de febrero a 17 de marzo de 2017 le cobran por identificación de llamadas, desvío de llamadas, fusión contigo desde el 10 de febrero de 2017. Es cierto que antes de instalarle el router enviaron a casa una caja que no abrió porque creía que se lo vendrían a instalar, y luego le dijeron que le cobraban porque podría instalarlo ella. Solicita devolución de lo cobrado por la rehabilitación de la línea, y el importe que corresponda por la regularización de todas las facturas por la oferta de 25 euros +iva al mes durante 6 meses.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que consta en sus archivos que con fecha 2 de febrero de 2017 se dio de alta el servicio de línea fija. Se emitieron dos primeras facturas en fecha 25 de febrero y 1 de marzo de 2017 pasándose al cobro, y siendo devueltas por la entidad bancaria. Por eso se emitieron dos avisos de pago, que se adjuntan para su comprobación, considerando correcto el importe que aparece en la factura de fecha 1 de julio de 2017, ya que se produjo un corte del servicio, al existir cantidades pendientes en el periodo de abril de 2017. Por último manifiesta que se produjo la baja total del servicio de la línea fija con fecha 14 de agosto de 2017, tras recibir una petición de portabilidad.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con el escrito de la empresa. Los recibos los pasaron a un número de cuenta que desconoce [REDACTED]. En el momento que recibió la carta de impago se puso en contacto con atención al cliente para interesarse por el motivo de la devolución y cuando indicó el error en el número de cuenta, le dijeron que lo modificarían y pasarían nuevamente al cobro los recibos con el número de cuenta correcto, pero no volvieron a pasar los recibos, porque cuando recibió otra carta



Comunidad de Madrid

indicando la devolución de los recibos, su entidad bancaria se lo confirmó. De hecho, con fecha 1 de marzo desde su cuenta se abonó un recibo de 4,19 euros en el que se indica un número de móvil que no se correspondía con su contrato, puesto que únicamente había contratado línea fija e internet, en consecuencia si la empresa hubiera pasado los dos recibos se hubieran abonado como todos los demás que se emitieron a la cuenta correcta. Además han incumplido la oferta que le hicieron puesto que le incluyeron en la factura conceptos no contratados, entre ellos, identificación de llamadas, desvío de llamadas y otros conceptos y descuentos. Habiéndose dado de baja, le pasan al cobro recibos por móviles que nunca ha utilizado, ya que lo tiene con otra empresa, y no contrató con ningún móvil, le informaron que las tarjetas eran de regalo, insistió en que no las necesitaba, y de hecho no las ha utilizado. No tiene calificación el mal trato que ha recibido como cliente, la prepotencia de la empresa, el tiempo y la paciencia que ha dedicado a las múltiples llamadas y escritos. Reclama la devolución de los 25 euros por restablecimiento de la línea porque no ha impagado ninguno de los recibos que no han pasado al cobro a su cuenta.

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 agosto de 2017 cambió de compañía y le siguen cobrando unas tarjetas de móviles que no sólo no solicitó sino que insistió en que no necesitaba y no ha usado, y le siguen pasando recibos sin explicación de factura alguna, les ha escrito dos veces por correo certificado y no le contestan, se limitan a cobrar los recibos sin detallar el concepto. Reclama la devolución de 25 euros por cobro indebido de rehabilitación de la línea, todos los gastos en cartas certificadas y que dejen de pasarle facturas ya que desde agosto cambió de compañía.

La parte reclamada no aporta escrito de 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 del reclamante al considerar que no es responsable de la devolución de los recibos bancarios, que fueron emitidos a una cuenta que no es de su titularidad, y que cuando tuvo conocimiento de la incidencia hizo de manera inmediata las gestiones necesarias para solucionarlo, que no fue debidamente gestionada por la empresa. En consecuencia la empresa debe reembolsar a la reclamante el importe de la cuota por rehabilitación del servicio por importe de **25 euros + iva**.

Habiendo manifestado la parte reclamante que no es cliente de ningún servicio en la empresa reclamada, y habiendo aportado los escritos enviados a la empresa en este sentido, la empresa deberá realizar las gestiones necesarias para que no se emita más facturación a nombre de la parte reclamante por ningún servicio.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de compensación de los gastos de envío de cartas certificadas, al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa



Comunidad de Madrid

reclamada las reclamaciones sobre indemnizaciones por daños y perjuicios, y no estar acreditados, cuantificados y justificados en el expediente los gastos reclamados, quedando expedita la vía judicial para su reclamación.

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.