

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04119.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de octubre 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:

Cuando pasa de [REDACTED] la primera condición que pone es que la facturas se la pasen a final del mes, pero ya la primera viene a mediados de mes, se pone en contacto con la empresa para solucionarlo pero no lo consigue. Van pasando los meses y le cobran un recargo de 24 euros ya que a mediados de mes no hay dinero.

Solicita que se devuelva la cantidad de 96 euros más daños y perjuicios de corte de línea por no cumplir con lo acordado al principio y tras cinco llamadas siguen sin resolver el tema de facturación.

La empresa mediante escrito de fecha 5 de junio de 2019 informa que en fecha 24/04/19 desde el servicio de atención al cliente se cambió el ciclo de facturación, no habiendo solicitud anterior.

Los cargos por "gestión de cobro" que constan en las facturas asociadas a línea fija 91368... y tres móviles son correctos, ya que el cliente debe pagarlas a su vencimiento y las impagadas devenga un interés de demora y además la empresa podrá cobrar una cantidad por gastos ocasionados por la devolución del recibo.

En la actualidad, el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 57,74 euros correspondiente a la factura de 21 de mayo de 2019.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 22 de octubre de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Señala que tras llegar la primera factura, de diciembre de 2018, llama a la empresa y le dicen que tiene que esperar para modificar el periodo de pago. Espera dos meses y vuelve a llamar pero no le solucionan la devolución.

Los meses cobrados con recargo son, diciembre 2018 y de enero a junio de 2019 (24, 24, 24,24,24,24, y 26 euros respectivamente) en total 170 euros.

La empresa solo reconoce solicitud de cambio el 24 de abril de 2019.

Aporta impreso las llamadas realizadas y conversaciones con asistente virtual durante todo este tiempo.

Solicita devolución de 170 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 26 de septiembre de 2019 informando que la la solicitud de cambio de ciclo de facturación se hac e el 24 de abril de 2019 y no hay solicitud anterior.

El cliente se encuentra al corriente de pagos.

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** la pretensión del solicitante debiendo la empresa reintegrarle **la cantidad total de 72 euros**, correspondiente a los cobros de los “ cargos por gestión de cobros “ correspondientes a los meses de marzo,abril y mayo de 2019.

A pesar de que el reclamante documenta la realización de una serie de llamadas al servicio de atención al cliente desde diciembre de 2018, no acreditado el contenido de dichas conversaciones.

La empresa admite solicitud de cambio de ciclo de facturación en fecha 24 de abril de 2019, pero ya a mediados de marzo de 2019 consta un registro de solicitud de arbitraje en la que se pone de manifiesto la voluntad del interesado.

Se toma como dato objetivo esta última fecha – marzo de 2019- evidencia de la disconformidad con el ciclo de facturación , debiendo la empresa reintegrarle los cargos devengados en esos meses.

No procede la devolución del cargo cobrado en junio de 2019 ya que se compueba que en esa factura se ha modificado el ciclo de facturación.

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.