



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04796.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

En Madrid, a 02 de diciembre de 2019 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 siendo cliente de la empresa desde junio de 2018, en enero de 2019 recibe una factura de 257 euros cobrada en su banco, reclama y le dicen que había llamadas facturadas no incluidas en su plan de precios, pero no lo han solucionado. Quiere que solucionen los problemas y le valoren todo el daño causado.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de septiembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se han hecho dos abonos por importe total de 312,69 euros en concepto de rectificación de las facturas de 8 de diciembre de 2019 al 8 de marzo de 2019. Asimismo se procede al abono de 211,48 euros en concepto de rectificación de la factura emitida el 8 de marzo de 2019 y anulación de los cargos por devolución de recibos emitidos en la factura de 8 de abril del presente año. Dicho abono ha sido utilizado para minorar la deuda que queda reducida a 466,64 euros, cuya reconvencción solicita, y que deriva del impago de las facturas desde el 8 de marzo al 8 de septiembre de 2019.

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. Declara que no hace uso de los servicios, y que la línea 691578139 la utiliza un primo. Solicita que se aplique la cuota contratada de 89 euros de diciembre a febrero y que se anule el resto de la deuda, que incluía las cuotas de los terminales, y la baja de todos los servicios de los que no desea conservar la numeración.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando sus alegaciones y manifiesta que la factura de 8 de octubre de 2019 tiene un importe mayor debido al consumo de pagos a terceros. Se ha procedido a cancelar la cantidad de 82,30 euros del consumo de Pagos a Terceros dado que el reclamante no está conforme con dicha facturación, y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

se trasladará dicha información al proveedor, quedando a disposición de este la opción de tomar las medidas que estime oportunas. Tras los abonos realizados queda pendiente de pago la cantidad de 1017,89 euros, cuya reconvencción solicita. Adjunta copia de la facturación.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante que no ha cuantificado económicamente la pretensión, y considerando que hubo una incidencia en la facturación, la cuota contratada, el consumo reflejado en las facturas, la suspensión de los servicios, y las cuotas aplazadas de los terminales, se rectifica el importe de las facturas emitidas desde el 8 de marzo de 2019 hasta el 8 de octubre de 2019 a las siguientes cantidades: 134€, 89€, 89€, 45 €, 45€, 52,99€, 45€, y 57,86€ que suman un total de 557,85€. Habiendo declarado la parte reclamante que no desea conservar los servicios contratados ni la numeración, la empresa reclamada deberá contactar con la parte reclamante para tramitar la baja de los servicios de su titularidad sin generar cargo por baja anticipada, cancelar la facturación de los servicios [REDACTED] y [REDACTED] emitida después del 8 de octubre de 2019, facturándose la cuota y consumo de la línea [REDACTED] que sí se utiliza, hasta que se tramite la baja, y facturar la amortización de las cuotas aplazadas de los terminales que queden pendientes de abonar hasta completar las 24 cuotas contratadas.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 1.070,89 euros debiendo abonar la parte reclamante 557,85 euros correspondiente a las facturas emitidas entre el 8 de marzo y el 8 de octubre de 2019, que podrá abonar en tres mensualidades consecutivas por importe de 185,95 euros.

NO ENTRAR A CONOCER del cargo por Pagos a Terceros de la línea [REDACTED] de la factura de 8 de octubre de 2019, al estar excluido de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.



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 diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]