



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04985.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMAD: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de marzo de 2018 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 que: con fecha 2 de agosto de 2017 comunicó al servicio de atención al cliente de [REDACTED] el cambio de cuenta bancaria. La factura emitida el 22 de agosto de 2017, por 26,50 € la pasan al cobro en la cuenta que había modificado el 2 de agosto de 2017. El 4 de septiembre se observa que no le han cobrado el recibo en la nueva cuenta, confirmando que se debió a un error informático. Preguntó dónde podía enviar justificante, pero no dijeron que no era necesario. Al llamar días después, le dicen que tienen pendiente 6,50 €, y sólo ha ingresado 20 €, insiste en enviar justificante, pero le dicen que se tiene que personar. Tras acudir a una tienda de [REDACTED] le dicen que no pueden atenderle, que se dirija a [REDACTED]. Al no poder hacer nada en esa tienda, presenta una hoja de reclamaciones. El 13 de octubre recibe un SMSM informándole que tiene una deuda de 33 € (26, por la factura emitida el 22 de septiembre y 6,50 € por la factura de agosto). No lo entiende, porque le conformaron que había cambiado la domiciliación en dos ocasiones. 2 de agosto y 10 de octubre, por SMS. Tras varias llamadas a atención al cliente, le dicen que le van a contestar, lo que no ocurre. El 16 de octubre le envían un SMSM recordándole que tiene una deuda de 33 €. El 19 de octubre, a las 12:20 horas, le informan que ha consumido el 90% de los minutos de su tarifa y a las 8:25 el 100%, lo cual es difícil de creer cuando nunca ha consumido los minutos de su tarifa. Le amenazan con desactivar su línea si no se realiza el pago. El 19 de octubre vuelve a reclamar, y le responden que no se preocupe que en una semana se resolvería el tema del cambio de domiciliación, cuando le conformaron en dos ocasiones que se había cambiado. Por ello, solicita que la factura Z117-006482496, quede saldada con el ingreso del día 5 de septiembre; que la factura Y117-000715771 y las que se emitan en el futuro, las giren a la cuenta de [REDACTED] comunicada el 2 de agosto; que no apliquen ningún gasto ni interés de demora, por tratarse de errores cometidos por Vodafone; que los 20 € que se dicen se han pagado de más, se compensen en próximas facturas; que le sean abonados los gastos ocasionados como consecuencia de los errores, valorados en 20 €; que informen a los órganos de control y supervisión de las empresas de este sector, para que de oficio investiguen y penalicen debidamente.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 27 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis que: han verificado en sus sistema que con fecha 30 de octubre de 2017 se anuló el pago realizado por la [REDACTED] en la cuenta errónea y se pasó a la cuenta correcta de [REDACTED]. Comprueban la [REDACTED] de la que es titular [REDACTED] tienen la cuenta bancaria modificada correctamente y se encuentra al corriente de pagos. Con fecha 5 de septiembre de 2017 se emitió un abono a su favor por importe de 20 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto de cargo por devolución de recibo.

La reclamante presenta escrito de fecha 13 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que expresa su no conformidad con la respuesta de la empresa [REDACTED], por cuanto que a pesar de su disconformidad con las

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



formas que tuvo [REDACTED] de cuadrar las facturas, procedió a regularizar mediante la vía de pago por tarjeta de crédito, con fecha 3 de noviembre, abonando un importe de 47,89 €, correspondiente a la factura del 22. 10.2017 más 20 € de la factura de 22.08.2017, tampoco pasan al cobro la factura de 22.11.2017 ni la de 22.12.2017, pero si la del 22.01.2018. Por lo que solicita, como compensación a los perjuicios ocasionados, que le sean condonadas las facturas pendientes de pago: 22.11.2017 y 22.12.2017; que por el mismo motivo, le sean descontados de próximas facturas los gastos que todas las reclamaciones han ocasionado en [REDACTED] por importe de 7,91 € y que [REDACTED] rescinda, por escrito el compromiso que pudiera mantener con la compañía.

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 presenta escrito de fecha 26 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que la reclamación originaria quedó subsanada por sus constantes visitas a la tienda [REDACTED] y porque decidió regularizar una deuda que [REDACTED] no sabía solucionar de otra manera, a pesar de haberles facilitado correctamente el cambio de domicilio y de haber ingresado el importe de la primera factura. Adjunta documentación que sustenta y justifica la reclamación: 1) como compensación a los perjuicios ocasionados, solicita la condonación de las facturas de 22.11 y 22.12. 2017 por 26,50 € y 27,19 €, total 53,69 €; 2) solicita se descuenten de la próxima factura los gastos que todas las reclamaciones le han ocasionado en [REDACTED] 7,91 €; y 3) la anulación del compromiso de permanencia que pudiera mantener con la compañía.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 2 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, alega que han procedido a allanarse a favor de la Sra. [REDACTED], realizando un abono de 61,6 € (impuestos indirectos incluidos)

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 en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que el abono que realiza la entidad reclamada, de 61,6 €, según pone de manifiesto en su escrito de fecha 2 de marzo de 2018, **cubre las solicitudes de aquélla**, en cuanto a su petición de la condonación de las facturas de 22.11 y 22.12. 2017 por 26,50 € y 27,19 €, total 53,69 €, así como del descuento de la próxima factura de los gastos que todas las reclamaciones le han ocasionado en Correos, por importe de 7,91 €; sin embargo, **no se puede acceder a la anulación del compromiso de permanencia** que pudiera mantener la reclamante con la compañía, pues tal pretensión es genérica, no se encuentra amparada en prueba alguna en que pudiera justificarse y tampoco parece que concurren elementos o motivos que conduzcan a anular unos compromisos de permanencia, que ni se sabe cuáles ni por qué conceptos pudieran existir.

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

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

Previa 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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

