



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05796.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, no habiéndose opuesto las partes a que la reclamación sea resuelta por el Órgano Arbitral Unipersonal designado, se constata que han sido citadas en tiempo y forma, presentando escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con los importes facturados. Su cuota mensual ascendía a 76 euros/mes, no tenía compromiso de permanencia y tenía abonados los servicios hasta el 21/07/2017. Desde el 10/07/2017 su cuota debía ser de 57 euros/mes, con 12 meses de permanencia. Debe a la compañía, por motivos ajenos a ella, 4 facturas por los periodos comprendidos desde el 22/07 al 21/11/2017. No ha recibido ningún abono, la penalizan con 90 euros si se da de baja antes del 6/11/2018 (cuando debería ser el 10/07/2018). Solicita que emitan facturas y los cargos correspondientes por los periodos mencionados; devolución de 6,10 euros (por regularización de la factura de julio (del 11 al 21); reintegro de 4,12 euros por una carta, con acuse de recibo, que tuvo que enviar para que atendieran su reclamación y que su fecha de penalización por baja anticipada sea el 10/07/2018 al ser 12 meses su compromiso de permanencia.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que contrató la oferta el 10/07/2017, con una cuota mensual de 57 euros, impuestos incluidos. Se han generado dos abonos, en su cuenta cliente, que se han utilizado para minorar la deuda pendiente, por importes de 33,55 euros, impuestos incluidos (30/08/2017) y de 42,43 euros, impuestos incluidos, (7/11/2017). El plazo de permanencia debe finalizar el 6/07/2018. El importe pendiente de pago asciende a 383,54 euros, impuestos incluidos, por las cuotas y consumos de las facturas de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018 cuya reconvención expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, solicita la devolución, mediante transferencia bancaria de 5,94 euros por la regularización de los días de julio (10 al 21); 4,12 euros por la carta certificada, envío de todas las facturas desde julio a noviembre con el importe correcto de 57 euros/mes y que la compañía se encargue de gestionar el cobro de la deuda pendiente mediante cargo bancario puesto que tiene todos los recibos domiciliados.

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 de la reclamante al quedar acreditado que la oferta contratada en julio de 2107, de duración determinada (**12 meses**), por importe de 57 euros/mes, no ha sido aplicada correctamente hasta la factura de fecha 22/12/2017. Ahora bien, a la vista de la facturación aportada, el importe total que consta facturado, desde la factura de fecha 22/07/2017 hasta la de fecha 22/01/2018, ambas inclusive, asciende a un total de 459,52 euros, impuestos incluidos; pero la compañía ha aplicado

Comunidad de Madrid

dos descuentos por importe total de 75,98 euros, impuestos incluidos, que minoran la cantidad facturada, por lo que la cantidad real asciende a 383,54 euros que coincide con la deuda reclamada. Para mayor abundamiento, si se hubiere aplicado la oferta, en todas las facturas citadas, el importe hubiere ascendido a 399,45 euros, impuestos incluidos, (57 euros por 7 facturas más 0,45 euros por consumo no incluido en tarifa - factura de noviembre-) por lo que quedan compensados los días de julio que se facturan, por cuota anticipada, en factura de junio de 2017 y el importe que la reclamante solicita por la carta certificada que envió, no procediendo la rectificación física de las facturas demandada.

Por tanto, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES EUROS CON CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS** (383,54 euros), impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde la de fecha 22/07/2017 a la de 22/01/2018, ambas inclusive, de las que no ha acreditado su pago.

Este Órgano Arbitral desconoce el motivo por el que la operadora no ha pasado al cobro, determinadas facturas, a la entidad bancaria de la reclamante según ésta manifiesta, que a su vez reconoce haber devuelto algunas de ellas (por disconformidad con los importes), por lo que la **reclamada**, atendiendo la petición de la reclamante, **deberá pasar la facturación que emita, incluida la deuda reclamada**, por la cuenta bancaria que doña Isabel haya proporcionado e **informará** expresamente a la cliente sobre lo establecido, por impago de facturas emitidas, en las condiciones generales de contratación de la compañía.

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.

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.