



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08227.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de abril de 2019 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 la disconformidad con los cargos no justificados por importe de 15,25 € por concepto adicional y 24 € por otros cargos de la factura del mes de octubre de 2018, reclamó para que le explicaran a qué se debían y no recibe respuesta. Solicita la rectificación de la factura.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que es correcta la aplicación de la tarifa Esencial, asociada a la línea móvil y de la cuota del servicio de Tono de Espera contratado. El cargo por gestión de cobro se corresponde con los gastos ocasionados por la devolución del recibo y la falta de pago. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 62,44 € de la factura de 21 de octubre de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ante la actitud de la empresa ha solicitado la baja de la línea móvil, que entiende como cláusulas abusivas las penalizaciones. Todas las facturas han sido abonadas en plazos, incluso las devueltas por saldos insuficientes, que también existen, dentro del plazo máximo de un mes, inclusive la factura posterior a la baja definitiva. Desde octubre de 2013 solicitó telefónicamente al servicio de atención al cliente la baja de la cuota de tono de espera, que sí tramitaron en las llamadas pero no así en las facturas emitidas mensualmente, y no ha reclamado la devolución de cuotas pagadas indebidamente. Le parece vergonzoso que se aprovechen de los cargos adicionales, por tener domiciliados los pagos, cuando los gastos de una devolución de recibo en banco, está regulado entre 1,5€ y 2 € y le facturen 24 € por falta de pago

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvencción, y no aporta la documentación que le fue requerida.

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 de la parte reclamante al

Comunidad de Madrid

considerar que la factura objeto de reclamación de 23 de octubre de 2018, refleja la cuota de mensual de la tarifa, el consumo realizado de llamadas a móviles y a fijos de acuerdo con las condiciones de la misma, la cuota tono de espera no constando acreditada la solicitud de baja o la reclamación por la no tramitación en su caso, siendo correctos. En relación con el cargo gestión de cobro por importe de 24 € + iva la empresa reclamada debe anularlo al no haber aportado al expediente la documentación que le fue requerida para que justificara el importe de los gastos de gestión, y no constar en expediente la información previa facilitada a la parte reclamante sobre el coste por devolución del recibo.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 62,44 €, debiendo abonar la parte reclamante **33,40 €** correspondiente a la factura de 23 de octubre de 2018.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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. 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 20 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 se 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.