



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02763.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el cargo de 119,90 euros porque su contrato finalizó el 16 de noviembre, y en la llamada grabada el 27 de noviembre de 2020 le dijeron que estaba todo abonado. Solicita no abonar la factura. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que "la factura de fecha 16/12/20 por importe de 119,90€ con impuestos emitida para las líneas ##### y ##### siendo la misma correcta."

Con relación a lo anterior, les indicamos que dicha factura se ha emitido con las cuotas de los servicios contratados, consumos hasta la baja del servicio y los cargos por baja, los cuales estaban asociados a un descuento aceptado el 10/11/20, aplicándose los cargos tras la baja el 17/11/20 correctamente. Adjuntamos comprobante de oferta.

Por otro lado, les señalamos que el cliente contactó el 27/11/20 con el servicio de atención al cliente, donde se le informó de la factura anterior a la que es objeto de **reclamación**. Dicha factura no había sido emitida.

Para finalizar, les confirmamos que el ##### se encuentra al corriente de pago con esta empresa.

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 aporta escrito de fecha 26 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada junto con la documentación anexada, alegando que la empresa no le facilitó la grabación de la llamada en la que le confirmaba que el contrato había finalizado y no tenía pendiente ninguna factura más desde el 16 de noviembre de 2020, y la penalización estaba abonada. Le han estado requiriendo el pago de la factura reclamada, y durante un año ha sido perjudicado en las facturas porque le mandaban un importe superior al estipulado. También quiere reclamar la factura del 16 de noviembre por importe de 145,67 €.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 considerar, en relación con la factura de fecha 16 de noviembre de 2020, que no consta **reclamación** previa formulada a la empresa reclamada, ni la parte reclamante ha aportado documentación que acredite las incidencias previas que manifiesta que motivaron su baja. La parte reclamante ha manifestado que cuando finalizó el contrato con la empresa abonó la factura, no manifestando disconformidad con la misma en la llamada realizada al servicio de atención al cliente. Además, no ha concretado en su pretensión los cargos de la misma con los que está conforme y los que considera incorrectos, ni ha cuantificado su pretensión económicamente, por lo que se considera correcta la factura.

En relación con la factura de fecha 19 de diciembre de 2020, se consideran correctos los cargos de las cuotas de las líneas móviles que han sido correctamente prorrateados por la empresa hasta la fecha de baja de las líneas, que presentan consumo hasta la mencionada fecha, y que coincide con el inicio de la facturación en su nuevo operador. En cuanto a los cargos por compromiso de permanencia, no están debidamente justificados por la empresa reclamada puesto que el comprobante de la oferta que aporta de fecha 10 de noviembre de 2020, sólo hace referencia a la línea ##### y no refleja el importe de la penalización en el caso de incumplimiento del compromiso de permanencia. En consecuencia, la empresa debe anular los cargos por compromiso de permanencia de la factura, que suman un total de 111,55 euros, importe que deberá reembolsar a la parte reclamante en el caso de que la factura estuviera pagada, considerando correctos los demás cargos reflejados en la factura.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.