



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06585.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de junio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

El día 5 de enero de 2021 se realiza una modificación de la contratación, portando una nueva línea móvil al paquete por seis meses, por un total de 42,95 €. En la grabación se modifica el número de cuenta, pero no se realizó el cambio y se llamó en reiteradas ocasiones para solicitarlo. En el mes de junio finalmente se realizó el cambio. Al cargar el recibo en la cuenta errónea, se devolvía el recibo, lo que implicaba 12,99 € de gastos y en total 38,97 €.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "la devolución de 38,97 € pagados incorrectamente y devolución de los días donde se cortó el suministro". En su escrito de fecha 4 de septiembre de 2021 se ratifica en lo anterior y añade: "que se hizo una nueva contratación, no un cambio de datos". En su escrito del 23 de septiembre de 2021 añade: "y solicito la devolución de los importes cobrados de más en las facturas hasta julio de 2021, que deberían cobrar 42,95 € y no lo han hecho. Únicamente han devuelto parte del importe sin especificar por qué. Abonan 21,98 € pero no corresponde a la factura de más".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras realizar un estudio de la **reclamación** en cuanto al cambio de cuenta solicitado tras modificar su oferta, les indicamos que la oferta asociada a las líneas ##### y ##### se modificó con fecha 05/01/2021, sin que conste asociado ningún cambio de cuenta bancaria. Asimismo, les indicamos que con fecha 29/03/2021, consta solicitado por el cliente un cambio de cuenta bancaria para su contrato, que no se realiza por incidencia técnica hasta el 08/05/2021. En este sentido, les indicamos que el cargo por gestión de cobro y cargo por reconexión de las facturas 12/03/2021, 12/04/2021, 12/05/2021 y 12/06/2021 asociadas a las líneas ##### y ##### se ha emitido conforme con lo que se establece."

Comunidad de Madrid

El cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento. En caso de que el cliente impague su factura, ##### podrá, una vez analizado el caso, cargar al cliente los gastos por dicha falta de pago y consecuencias derivadas como el coste de la reconexión. ##### informará al cliente de los cargos correspondientes e incluirá la información en la web www.#####. En este sentido, les confirmamos que por este motivo, con fecha 23/04/2021 se realizó la devolución del importe de 12,99 € exentos de impuestos de cargo por gestión de cobros emitido en la factura 12/04/2021, que consta en la factura 12/05/2021, que aportamos para su comprobación.

También, y con fecha del presente escrito, hemos anulado el resto de cargos por gestión de cobros y reconexión emitidos a partir del 29/03/2021, tal y como detallamos a continuación:

- Hemos realizado un ajuste por un importe de 12,99 € exentos de impuestos de cargo por gestión de cobros emitido en la factura 12/05/2021, para las líneas ##### y #####
- Hemos realizado un ajuste por importe de 10,87€ con impuestos, sobre la factura de 12/06/2021, en relación al cargo por reconexión del servicio emitido para las líneas ##### y ##### Les indicamos que el cliente recibirá estos importes en la factura que cierre el 12/07/2021.

Para finalizar, les confirmamos que el cliente se encuentra al corriente de cobros. En su escrito de fecha 9 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar el cobro por devolución de recibos, no aportando la mercantil grabación u otro documento que acredite si el cambio de cuenta fue en la fecha referida por el reclamante (05/01/2021) o la referida por la mercantil (29/03/2021) y la mercantil refiere el abono de un total de 36,85 € (en su escrito de 09/05/2022) no llegando al importe solicitado por el reclamante que asciende a 38,97 € según solicitud de fecha 12 de diciembre de 2019 y que a fecha actual no ha sido actualizada su pretensión a pesar de haber sido solicitado por este Órgano Arbitral. Por todo lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar el importe restante solicitado por el reclamante que asciende a 2,12 €.

Según la documentación aportada al expediente

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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



Comunidad de Madrid

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.