



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08394.3.2019.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 la facturación después de la portabilidad de productos asociados gratuitos. Ha intentado darlos de baja con todas las indicaciones que le han dado, pero siguen activos y se los cobran. Ha rechazado ya tres recibos por este motivo. ##### le hizo una contraoferta de 27 euros durante 2 años, que no han aplicado porque no puede ponerse al día. Solicita que dejen de pasar recibos, quedar al corriente de pago y que le apliquen la oferta de 27 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del 17 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un ajuste de 34,87 euros correspondiente a la factura del 1 de noviembre y parte de la factura del 8 de octubre de 2019. Anteriormente se han realizado ajustes por un total de 146,24 euros correspondientes a la rectificación de las facturas emitidas del 23 de mayo al 15 de julio de 2019 y a la totalidad de los importes facturados desde el 15 de julio de 2019. Envía facturas rectificativas.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que llamó a ##### para ver cuándo habían hecho los ingresos y le dijeron que uno fue el 14 ó 17 de diciembre de 2019, y en su cuenta bancaria no hay ningún abono. Solicita justificantes de los abonos y que se aplique la oferta reflejada en una de las llamadas. Adjunta audios.

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 al que adjunta los cargos que le siguieron realizando a pesar de estar de baja. Adjunta pantallazos de su cuenta que no reflejan los abonos que ##### alega que ha realizado. En cuanto a la oferta, no es cierto que fuera en mayo de 2019 sino la primera vez el cambio de operador. No está conforme con el impago de las facturas cuando lo que está reclamando es que ha estado pagando de más según la documentación aportada. Es más, hizo un abono de doscientos y pico que no puede especificar porque los datos de la banca online sólo le da datos hasta abril de 2019. Abono que se le pidió para que la oferta que le hicieron pudiera ser efectiva. Llamó y le dijeron que no localizaban el pago, y está pensando en ir al banco a por el justificante.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que todos los servicios están desactivados. Se ha realizado un abono de todas las facturas posteriores a la baja de los servicios, habiéndose aplicado para aminorar la deuda. Respecto de los importes pendientes de pago de 210,55 euros, cuya reconvencción solicita, derivan del impago de facturas anteriores a la solicitud de baja. En relación a la oferta reclamada, no se pueden escuchar los audios, pero según recoge el sistema, la oferta de 27,95 euros se realizó en mayo de 2019, coincidiendo con la solicitud de baja de los servicios, por lo que no se aplica la oferta al coincidir con la cancelación de los servicios.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante y la reconvencción formulada por la empresa reclamada, al considerar la falta de claridad y detalle por ambas partes de las facturas emitidas, recibos bancarios devueltos, pagos realizados por la parte reclamante, y rectificaciones y abonos realizados por la empresa reclamada en cuenta cliente o cuenta bancaria. La parte reclamante acredita el pago el 31 de mayo de 2019 de 80,01 € y el 19 de junio de 2019 de 73,12 €, y manifiesta que hizo pagos anteriores que no justifica habiendo manifestado que está pensando en ir a pedir al banco el justificante, y que hizo una transferencia sin indicar el dni ni el número de teléfono y lo puso en conocimiento del servicio de atención al cliente. Por su parte la empresa reclamada aporta facturas rectificativas sin especificar el motivo y el detalle e importe de los conceptos rectificados, ni hace alusión al pago que la reclamante comunicó al servicio de atención al cliente sin indicar dni ni número de teléfono, ni especifica cómo aplica los abonos detallados, ni aporta un cuadro con el detalle de facturas emitidas, pagos realizados, recibos devueltos y abonos de la empresa. En relación a la facturación emitida desde el 8 de julio de 2019 hasta el 1 de noviembre de 2019, que no refleja consumo, debe ser anulada. Con el fin de solucionar el conflicto y ante la imposibilidad de determinar el saldo de las cuentas entre las partes, **la empresa reclamada debe anular la deuda quedando la parte reclamante al corriente de pago, y la empresa reclamada no tiene que realizar ningún pago a la parte reclamante.**

DESESTIMAR' la solicitud de aplicación de la oferta comercial realizada para que los servicios no fueran portados a otro operador, al no haberse cancelado el proceso de portabilidad, y haberse portado finalmente los servicios.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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