



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08437.4 / 2020.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 que durante el estado de alarma la empresa suspendió el 27 de marzo de 2020 sin previo aviso las líneas por el consumo de llamadas fuera de tarifa por importe de 200 euros en la línea móvil de su hija, que debido a la situación de estado de alarma hizo un uso diferente de la línea que tiene un coste mensual de 9,8 euros. La empresa tomó medidas cuando el consumo se había incrementado en un 2.132% al haber excedido los minutos contratados, con la ausencia absoluta de avisos previos, y sin que le hayan facilitado ningún documento en el que figure el coste de las llamadas una vez superado el límite de los 200 minutos. Adjunta documentación que se traslada junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada. Solicita la devolución de los 200 euros que exceden de la cuota habitual de la línea.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 1 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no se detecta incidencia en la factura de 1 de abril de 2020, siendo los consumos reclamados las llamadas realizadas desde la línea ##### fuera de los minutos contratados. La suspensión del servicio se realizó conforme a la cláusula 10 de las Condiciones Generales Comunes del Contrato.

La parte reclamante contesta el 20 de enero de 2021 mediante escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que no considera resuelto el conflicto, y reitera la **reclamación** relatando la cronología de los hechos. Alega que no le habían remitido las condiciones generales, y en ningún momento la empresa expresa qué considera un consumo considerablemente anómalo, que en este caso ha sido de un 2.132%. Alega la condición 9 de las condiciones del contrato. Debido a su historial como cliente, no considera justificado el corte de la línea sin previo aviso. Pocos días después de la **reclamación**, le llamaron de la tienda de Majadahonda, de donde nunca le habían llamado, y le ofrecieron dos terminales por 100 euros cada uno (casualmente su **reclamación** es por importe de 200 euros) para compensar las molestias, y lo rechazó.

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 de fecha 1 de julio de 2021 en el que reitera sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 al considerar que el titular de la línea es responsable de su uso conforme a las condiciones de la tarifa contratada, que el consumo reclamado fue realizado y el servicio fue prestado, que la parte reclamante no acredita un incumplimiento de las condiciones contractuales que prevean la obligación de preaviso de la empresa en los supuestos de suspensión de la línea ante un elevado consumo, que la empresa actuó y procedió a suspender la línea dentro del periodo de facturación y reactivó el servicio a las pocas horas, previo pago de la parte reclamante, y que no constan acreditados daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la suspensión. Finalmente, indicar que no resulta de aplicación al presente caso el punto 9 de las condiciones generales, al referirse este a la calidad de la prestación del servicio y las posibles interrupciones en la prestación por causas imputables al operador.

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 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 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.