



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08516.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE:**

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

### **VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación ##### USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Los números de teléfono ##### y ##### tienen contratados con ##### Móviles ##### una tarifa de 15 € al mes. Dichos teléfonos son básicos, pensados para personas mayores de 89 y 80 años. Durante años se abonó cada mes esos 15€ por terminal hasta mayo de 2021, porque a partir de junio de 2021 empiezan a elevarse hasta más de 120 € por línea y por mes, lo que hizo un total de 597,76 € por tres meses, cuando debería haber sido 90 €. Tras muchas llamadas se averigua que la facturación aumenta por las conexiones GPRS a Internet. Se devuelve 492,39 € de facturas indebidas.

El Colegio 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:

"1º Que no se consideren facturables estas conexiones de los terminales por no ser conexiones que el usuario haya hecho.

2º Además de los recibos que hemos recuperado y que siguen teniendo la pretensión de cobrar, queremos que se devuelva lo que falta de lo cobrado de más que asciende a 45,37 €.

3º Que se deshabiliten estas conexiones, por defecto, en los terminales de personas mayores.

4º Que se pida a ##### copia de todas estas comunicaciones, llamadas, mensajes de e-mail".

En su escrito de fecha 28 de septiembre de 2021 se ratifican en lo anterior y añaden que "se anulen las facturas de este caso y se rehagan con montantes de 15 € mensuales por línea, como durante años ha sido."

En sus escritos de fecha 8 de mayo y 11 de mayo de 2022 se ratifican en lo anterior.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Como consecuencia del análisis de los procesos de tarificación y cómputo en el que se comprobó la ausencia de anomalía alguna susceptible de afectar al tráfico cursado, no se deduce la existencia de causa objetiva, de la que se desprenda la posibilidad de un funcionamiento inadecuado del servicio, que hubiera podido determinar una facturación incorrecta. El servicio de transmisión de datos no requiere de una contratación adicional por parte del cliente y en las especificaciones técnicas de los fabricantes de este tipo de terminales, cabe la posibilidad de conexiones automáticas a Internet, sin la intervención del usuario. Así pues, lo anteriormente expuesto, consideramos que los importes facturados son correctos y corresponden a su liquidación. No obstante, dada la consideración que como clienta nos merece la #####, se realizaron las bonificaciones de 20,57 €. Al día de la fecha, el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 489,92 € de las facturas de julio y agosto de 2021, cantidad por la que expresamente se solicita reconvención". En su escrito de fecha 7 de abril de 2022, se ratifica en lo anterior.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y de la documentación aportada al expediente, se puede constatar que, ante el aumento del importe que se abona hasta el mes de mayo (15 € al mes), la reclamante procede a realizar múltiples llamadas y reclamaciones, como así se puede constatar por lo manifestado por la propia mercantil en distintos e-mails, y se le informa de que la subida de los importes facturados son llamadas por GPRS. Pero debido al tiempo transcurrido desde la primera **reclamación** hasta que se le informa por la mercantil de lo que origina la subida producida y se puede solucionar, se ha producido una demora innecesaria y continuada en el tiempo con un coste personal y material elevado. Este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante de la siguiente forma:

1. La mercantil debe dejar de reclamar el importe de 489,92 € a la reclamante.
2. La reclamante debe abonar el importe de las facturas de junio/julio/agosto/septiembre de 2021 por importe de 15 € cada factura, haciendo un total de 60 €.
3. La reclamada debe excluir a la reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que pudiera estar incluida.

Asimismo, se DESESTIMA la reconvención planteada por la mercantil de importe 489,92 €.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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

Previo 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.