



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08606.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

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 emitida desde abril de 2019. Cuando solicita la baja de los servicios por problemas de cobertura en el domicilio, le comunican que tiene permanencia, pero no es así porque nunca aplicaron los descuentos, como puede comprobarse en las facturas. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos, Hoja de Reclamación y copia de las facturas.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 8 de enero de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea ##### se encuentra desactivada por falta de pago. Según informa la reclamante, nunca tuvo dicha línea y pensaba que ya no tenía ningún servicio activo en la empresa, y se le ha comunicado que se procede a dar de baja. La reclamante adeuda 289,48 euros, y se ha procedido a realizar abonos por importe de 18,54 euros, 20 euros y 220 euros, que suman un total de 258,94 euros correspondiente a las facturas emitidas desde el 15 de enero hasta el 15 de diciembre de 2019, en concepto de cuotas sin consumo, cargo devolución de recibo y permanencia e indemnización, quedando un importe pendiente de pago de 30,94 euros sobre el que formula reconvención. Finalmente, manifiesta que los datos personales de la parte reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que hubiera sido incluida.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que desconoce el detalle de las cantidades de los abonos de la empresa por lo que desconoce si es o no correcto. En febrero de 2020 ha vuelto a recibir una factura cuando ya no es cliente por una deuda de 41,83 euros. Lleva desde abril de 2019 realizando gestiones para cancelar su cuenta cliente. Solicita que se considere la baja de todos los servicios en abril de 2019, que la línea ##### nunca fue utilizada y se dio de baja en tienda en 2018, detalle del saldo de los servicios teniendo en cuenta que por una gestión inadecuada la baja se demoró hasta junio, y que la empresa deje constancia por escrito de que la cuenta cliente está cancelada y no emitirá más facturas. En caso contrario, le pagarán los daños y perjuicios por tener que reclamar. Si recibe el detalle desglosado y correcto de la cantidad de la deuda, la pagaría. Adjunta copia de la factura de 15 de febrero de 2020.

Comunidad de Madrid

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 un escrito alegando que el 29 de abril de 2019 se solicitó en tienda la desactivación del servicio de línea fija y fibra. El 12 de junio de 2019 se solicitó la portabilidad de la línea ##### quedando activa la línea de regalo ##### que fue desactivada durante la gestión del expediente el 8 de enero de 2020. Confirma que los servicios se encuentran totalmente desactivados. Se ha realizado un abono de 258,54 euros en concepto de las facturas emitidas entre el 15 de abril de 2019 y el 15 de enero de 2020, en los que se incluyen los cargos derivados de gastos por impago de facturas, indemnización por equipo no devuelto, cargo por compromiso en paquete, cuotas de servicio desde las fechas de baja consideradas anteriormente. En relación a la reconvención formulada de 41,83 euros, deriva del impago parcial de las facturas del 15 de abril y 15 de mayo de 2019. Adjunta copia de la facturación.

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, que no ha cuantificado económicamente, al haber sido desactivados por la empresa reclamada los servicios reclamados, y haber anulado los cargos por penalización, no devolución de equipos, gastos por impago de facturas, y cuotas de servicio desde las fechas de baja. Y considerando que ninguna de las partes ha presentado un cuadro detallado de los pagos de facturas y devolución de recibos bancarios, y que la empresa reclamada no ha detallado qué cargos e importes han sido abonados de cada factura, se considera correcto el abono realizado por la empresa reclamada por importe de 258,94 euros, y debe anular la deuda de 41,83 euros, al no haberse justificado su cálculo, quedando la parte reclamante al corriente de pago con la empresa reclamada.

DESESTIMAR la reconvención sobre la deuda por importe de 41,83 euros que la parte reclamante no debe abonar.

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



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.

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