

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11185.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:D? #####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.#####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.9é inicié la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Le suspenden el servicio por impago y no notifican del corteEl 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 en el expediente y solicita: "Que me abonen los cargos adicionales que me han imputado en factura 35,20 € y 38,20 € correspondiente a la factura de octubre y noviembre, dado que no me han restablecido el servicio y doy uso laboral al teléfono con el agravio que ello conlleva una bonificación en mi contrato.En su escrito de fecha 19 de mayo de 2022: " Exisitendo deuda cierta con un plazo inferior a 30 días, la compañía corta el suministro del servicio, contraviniendo el Real Decreto 424/2005 sobre las "condiciones de prestación de servicios (...) y la protección de usuarios", las compañías #####s tienen derecho al corte de la línea al cliente por impagos de recibos, previa notificación. Sus artículos número 118 y 119 fijan los plazos para, primero, suspender el servicio cautelarmente y, luego, para dar esa suspensión como definitiva. Pero para suspender el servicio temporalmente, debe haber pasado como mínimo un mes desde que se produjo el impago, y siempre que se le haya notificado fehacientemente al consumidor.Pretensiones del solicitante: Que se restablezca el servicio y que en lo sucesivo se respeten los plazos legales, ya que al hablar con la compañía se agarran a un artículo que se firman en sus condiciones particulares en el que según ellos pueden suspender el servicio a los 3 días de la deuda vencida, contraviniendo claramente el Real Decreto anteriormente expuesto.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que me abonen los cargos adicionales que me han imputado en factura 35,20 € y 38,20 € correspondiente a la factura de octubre y noviembre, dado que no me han restablecido el servicio y doy uso laboral al teléfono con el agravio que ello conlleva una bonificación en mi contrato.En su escrito de fecha 19 de mayo de 2022: " Exisitendo deuda cierta con un plazo inferior a 30 días, la compañía corta el suministro del servicio, contraviniendo el Real Decreto 424/2005 sobre las "condiciones de prestación de servicios (...) y la protección de usuarios", las compañías #####s tienen derecho al corte de la línea al cliente por impagos de recibos, previa notificación. Sus artículos número 118 y 119 fijan los plazos para, primero, suspender el servicio cautelarmente y, luego, para dar esa suspensión como definitiva. Pero para suspender el servicio temporalmente, debe haber pasado como mínimo un mes desde que se produjo el impago, y siempre que se le haya notificado fehacientemente al consumidor.Pretensiones del solicitante: Que se restablezca el servicio y que en lo sucesivo se respeten los plazos legales, ya que al hablar con la compañía se agarran a un artículo que se firman en sus condiciones particulares en el que según ellos pueden suspender el servicio a los 3 días de la deuda vencida, contraviniendo claramente el Real Decreto anteriormente expuesto.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En primer lugar, debemos partir de la lectura de la cláusula 7.1. de las condiciones generales de contratación, que adjuntamos al presente escrito y que expone textualmente lo siguiente: 7.1 Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, ##### quedara facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del Servicio. ##### restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, devengándose a favor de ##### la cantidad máxima de 18,15 € (IVA incluido) en concepto de restablecimiento del Servicio. Del examen de la citada cláusula queda claro la cantidad de 18,15 € se devenga a favor de ##### cuando, con motivo del impago se han restringido las llamadas salientes y/o se ha suspendido la prestación del servicio y, posteriormente, se ha restablecido el servicio. Es decir, que el restablecimiento posterior del servicio es necesario y la razón de ser para que se devengue la cantidad de 18,15 €. Cada devolución de factura tiene un coste para ##### derivado de las cantidades que cobran los bancos por la devolución de los recibos, pero también supone un coste adicional de gestión por parte del personal motivado por la devolución, restricción/ suspensión y posteriormente por el restablecimiento de la línea que justifica finalmente el cobro de la citada cantidad. Debemos reiterar que ##### no cobra por un mero retraso en el pago, sino que lo hace tras la reactivación de un servicio que se había restringido o suspendido por causa de impago, generándose un cargo de 18,15 € en la siguiente factura que se emita. Esto quiere decir que en los casos en los que hay un retraso en el pago, pero el cliente paga antes de que la línea sea restringida o en el caso en los que además de impago se produce la baja definitiva en el servicio, no se devenga la citada cantidad. Cabe alegar además, que el cobro de una cantidad por la existencia de una desconexión motivada por impago y un posterior restablecimiento del servicio, es una práctica común en el mercado de telecomunicaciones que tiene su justificación legal en el artículo 32 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas en adelante carta de derechos, relativo a las Obligaciones de los usuarios finales. Se puede concluir, por tanto, quiere decir que la desconexión por impago puede dar lugar a una contraprestación, en el caso de operadores que no estén sujetos a obligaciones de servicio universal, por lo que en estas circunstancias nada impide el cobro de la cantidad de 18,15 € en el caso previsto en la cláusula 7.1 de las condiciones generales de contratación. Por otro lado, en el punto 5.6 de las Condiciones Generales de Contrato, se especifica que "Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento, devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en dos puntos y una comisión máxima por importe de 6,05 € (IVA incluido) por los costes de gestión ocasionados." Por todo ello, desestimamos las pretensiones del reclamante y recordamos que ##### no tiene contemplada indemnización por daños y perjuicios. En su escrito de 26 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que según se establece en la cláusula 7.1. de las condiciones generales de contratación, que adjuntamos al presente escrito y que expone textualmente lo siguiente: "7.1 Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, ##### quedara facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del Servicio. ##### restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, devengándose a favor de ##### la cantidad máxima de 18,15 € (IVA incluido)" en concepto de restablecimiento del Servicio". Así mismo en el artículo 19.1 del Real Decreto 899/2009 se refiere: "El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un periodo superior a un mes desde la presentación

Comunidad de Madrid

a este del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal". Por ello, cabría entender que lo estimado en el artículo 7.1 está subordinado a lo recogido en el artículo 19.1, por lo que solo corresponde, la suspensión por el impago parcial o total, por un periodo superior al mes y no inmediatamente al impago de una factura como es en este caso. Por ello, este Colegio Arbitral, ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y debe devolver la mercantil al reclamante el importe de 35,20 € y 38,20 € (Total 73,40 €) correspondiente a la factura de octubre y noviembre. 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 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 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 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo ios indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo ios indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.