



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 12155.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 20/12/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano Prarbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el "nefasto servicio de facturación" de la operadora reclamada, #####, ##### a través de su filial ##### #####U., desde junio de 2021 hasta su baja efectiva en esa compañía, el 17/01/2022, lo que motivó el envío de dos reclamaciones, en septiembre y en noviembre de 2021, a la dirección de correo electrónico del servicio de atención al cliente de #####. El motivo de estas reclamaciones tenía por objeto solicitar a la operadora que no dividiera los cargos de cada factura para enviárselos por dos vías: bancaria y por móvil (o "pago en ventanilla"), por los inconvenientes que le generaban ya que por la segunda vía, al no conocer el reclamante los **plazos** del ciclo de facturación, ha provocado la emisión por parte de ##### de una facturación adicional de 20 € en concepto de "cargo de devolución de recibos" en los meses de septiembre a diciembre de 2021, y enero de 2022, por importe de 20 € cada uno. El reclamante, al considerar este modo de proceder de la operadora una cláusula abusiva no consentida expresamente por él y contraria a la buena fe, solicita la baja de servicios en enero de 2022, por la cual ##### emite la factura de YK22-##### 0, de fecha 22/01/2022 por importe de 216,98 € (IVA incluido) donde constan, entre otros, los conceptos de "carga instalación de fibra" y "penalización descuento con permanencia", cargos con los que el reclamante tampoco se muestra conforme.

Convocada la audiencia escrita el 28/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

Comunidad de Madrid

Argumentando que, tras realizar las comprobaciones oportunas y analizar lo alegado por el reclamante, ha emitido un abono de las cuantías incluidas en las facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 por importe de 80 €, que ingresarán en la cuenta de domiciliación del reclamante. Asimismo, informa que ha abierto una incidencia para detectar el fallo en sus sistemas de facturación, pues no ha habido devolución por parte del banco donde el reclamante tiene domiciliados los recibos emitidos por #####.

Posteriormente, presenta nuevas alegaciones en las que fundamenta el cargo de gestión de recibos por el importe de facturas no abonado en la fecha de su vencimiento en la condición general 5 del servicio de comunicaciones móviles postpago de #####. Expone asimismo que han revisado que las facturas emitidas desde el 15/06/2021 al 15/01/2022 a nombre del reclamante son correctas y han sido abonadas en fechas posteriores a su vencimiento. En consecuencia, solicitan reconvención por la factura emitida con fecha 15/01/2022 por importe de 20 €.

Por último, informa que el reclamante ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo en el que, en su caso, le hubiera incluido #####.

Con fecha 22/07/2022 presenta últimas alegaciones en las que reitera lo expuesto en el párrafo anterior, pero no así la reconvención por importe de 20 € correspondiente a la factura emitida en enero de 2022.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** el fondo de la pretensión solicitada por la parte reclamante, por encontrarse dentro del supuesto previsto en el artículo 48.3 a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en concreto, cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto; por cuanto #####, -aun habiendo sido requerido por esta Junta Arbitral-, no ha cuantificado económicamente su pretensión ni acreditado todos y cada uno de los cobros duplicados realizados incorrectamente por la parte reclamada, ni tampoco las condiciones de contratación, para poder valorar si los cargos de penalización e instalación de fibra incluidos en la factura de liquidación emitida por ##### se ajustan a los servicios contratados. Queda expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.