



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01158.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

me vienen realizando un cobro de una facturación mal, una factura de 20 euros que ellos son concientes y les llamo, se las reclamo y venia sucediendo que yo lo pagaba y me lo devolvian, resulta que hace dos meses no me lo devuelven y me dicen cuando llamo que del departamento de cobros les informan que si se ha devuelto.

Ahora me estan reclamando nuevamente esta factura y ya serian 60 euros pagados por mi en una facturación incorrecta y sin que me hagan la devolución.

Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) que me devuelvan las facturas que se cobraron mal y que no me generen mas esas factura. Cuantifica en 60 euros.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito en fecha 21 de abril de 2025 con las siguientes manifestaciones:

Con relación a su solicitud de arbitraje con referencia 21-ARBC-01

158.2/2025, se detalla a continuación la información que nuestra Compañía dispone al efecto.

Al respecto de la demanda expuesta, le indico que este cliente tiene bloqueado por parte de Riesgo el cambio solicitado para agrupar sus líneas en un producto convergente de O2 para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] por la deuda total de 2.005,55€ que dispone con las jurídicas de [REDACTED] y [REDACTED] España sobre las facturas que se detallan a continuación y que se aportan a este expediente.

Se aportan las Condiciones Generales de contratación de O2, donde se especifican las actuaciones relativas a la solvencia de los clientes. En esta situación, solicitamos de manera expresa, y en virtud de lo estipulado en el art. 40 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, FORMULAMOS RECONVENCIÓN.

La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre las líneas [REDACTED], [REDACTED], y [REDACTED], así como los contratos de arrendamiento que el titular disponía con [REDACTED] para los dispositivos iPhone 13 Pro 128 GB, iPhone 12 64 GB y 2 dispositivos Apple Watch S7 45mm Cellular junto con un dispositivo Samsung Galaxy A13, sin perjuicio del importe definitivo que pueda Factura

Fecha Factura Importe Fecha Vencimiento FM7VMEH0469395 07/05/2024 19,40 € 06/06/2024
FM7VMDH0489247 07/04/2024 31,61 € 07/05/2024 FM7VMBH0483910 07/02/2024 130,90 €
08/03/2024 181,91 € MM7VAJH0017539 07/10/2024 1.338,24 € 06/11/2024 MM7VMIH0175134
07/09/2024 59,67 € 07/10/2024 MM7VMIH0175135 07/09/2024 90,52 € 07/10/2024
MM7VMHH0151595 07/08/2024 71,15 € 06/09/2024 MM7VMGH0064182 07/07/2024 71,15 €
06/08/2024 MM7VMFH0013123 07/06/2024 150,02 € 07/07/2024 MM7VMEH0014237
07/05/2024 34,09 € 06/06/2024 MM7VMEH0149325 07/05/2024 4,40 € 06/06/2024
MM7VMDH0141013 07/04/2024 4,40 € 07/05/2024 1.823,64 €

Es resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha. De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta de forma fundamentada en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral.

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.

La empresa reclamada presenta escrito en fecha 8 de agosto de 2025 y realiza las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

Atendiendo a la citación recibida, sirva manifestar que nos reafirmamos en lo ya expuesto en nuestro escrito de alegaciones de fecha 10 de abril de 2025, en el que se exponían de manera detallada los hechos que dificultaban la activación de una tarifa convergente.

A mayores sobre lo ya expuesto, se aportan los contratos de los dispositivos iPhone 13 Pro-128 GB, iPhone 12 64 GB, 2 dispositivos Apple Watch S7 45mm Cellular y un dispositivo Samsung Galaxy A13, así como del contrato "[REDACTED]".

Igualmente se aporta la factura de septiembre de 2022 en la que se informaba del cambio de duración del contrato de arrendamiento del dispositivo Iphone 12 pasando de 36 a 48 meses, informando con un mes de preaviso y otorgándole el derecho a darse de baja sin penalización, dando así cumplimiento a lo establecido en el art. 9.3 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.

Por consiguiente, ante la situación de deuda expuesta, no es viable agrupar en un producto convergente de O2 para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] por la deuda total de 2.005,55€ que dispone con las jurídicas de [REDACTED] y [REDACTED] sobre las facturas que se detallan a continuación y que se aportan a este expediente. Para poder proceder con

Comunidad de Madrid

cualquier gestión relacionada con el cambio de condiciones contractuales, será necesario regularizar previamente la situación de deuda expuesta.

Se aporta un cuadro resumen de factura, cantidades y fechas vencimiento de facturas

La parte reclamante NO presenta alegaciones para el acto de audiencia.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto respecto de la solicitud formulada por la reclamante “*que me devuelvan las facturas que se cobraron mal y que no se generen más esas facturas*” (*cuantifica en 60 euros*)“ ya que la reclamante no ha aportado los elementos mínimos indispensables para el conocimiento del conflicto.

Alude de manera genérica cobros de facturas mal realizados, sin que concrete o indique de forma clara ni aporte documentación alguna relativa a qué facturas/periodos se refiere, conceptos, numeración de líneas etc.

En consecuencia planteada reconvencción de pago por la empresa reclamada y desconocer si la materia sobre la que versa tiene conexión con las pretensiones planteadas por la reclamante en su solicitud de arbitraje por las razones expuestas en el anterior párrafo, este Colegio Arbitral **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo de la misma.

Se informa a ambas que en virtud de la normativa aplicable a la presente solicitud de arbitraje (entrada 15 de enero de 2025) y en concreto según dispone el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se dan por terminadas las presentes actuaciones poniéndose fin al procedimiento arbitral.

Se informa a ambas partes que queda libre y expedita la vía judicial.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, previa notificación a la otra parte, podrá solicitar a los árbitros: 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



Comunidad de Madrid

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 el laudo cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: