



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15855.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL 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: que, según alega la reclamante, tras repetidos incumplimientos por parte de [REDACTED] de los contratos de suministro y cuota doce, ni responder a las reclamaciones solicitando su cumplimiento y la facturación de acuerdo a los contratos firmados, enviando facturas que indican que el importe a cobrar es 0€ y sin haber tratado de cobrar cantidad alguna de forma previa a la rescisión del contrato mediante domiciliación bancaria o bien comunicando la devolución del recibo por parte del banco si así hubiera sucedido, de acuerdo con el contrato de suministro, seis meses después de la finalización del contrato recibimos una llamada y un correo en términos intimidatorios para que paguemos una supuesta deuda que no está acreditada a tenor de los literales de las facturas enviadas. Solicita el cumplimiento del contrato en lo relativo a la información del extracto mensual de los importes cobrados frente a los facturables, así como la realización del correspondiente balance anual en el mismo sentido. Una vez realizadas ambas comunicaciones y comprobada la exactitud de la información reflejada en las facturas emitidas, solicitamos una explicación en relación al hecho de que las facturas hayan reflejado importes al cobro que según parece, no eran correctos, y, si así fuera, la emisión correcta de las correspondientes facturas. Por último, solicitamos una indemnización por el incumplimiento de estos aspectos contractuales y por el incumplimiento derivado de la decisión unilateral de dejar sin efecto la prórroga automática por doce meses estipulada en el contrato de servicios de facturación cuota doce, y por los inconvenientes que toda la gestión manifiestamente negligente nos ha supuesto cifrada en 900€.

La parte reclamada alega que el Cliente tenía contratado el plan de pago "cuota doce". Asimismo, les informamos que el plan de cuota doce correspondiente al contrato asociado a la reclamación se ha visto afectado por una incidencia, y se procedió a la finalización de su plan de Cuota Doce, debido a motivos técnicos. En el momento de la finalización el plan Dña. [REDACTED] tenía un saldo abonado de 1.750 € y un saldo facturado de 2.104,80 € con el saldo abonado se compensa las facturas del plan, quedando un importe en contra de 354,80 €, el cual se pasa por el banco para que el cliente lo abone en forma de las facturas que no se han podido compensar. De esta forma, al Cliente se le dejó de cobrar una cantidad fija al mes que posteriormente se regularizaba al finalizar el año, y se le empezó a facturar el importe que correspondía al consumo real correspondiente a cada periodo. Por otro lado, adjuntamos a este escrito copia del informe de la última regularización realizada para el plan "cuota doce". Por último,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

según la información disponible en nuestros sistemas, les confirmamos que la Sra. [REDACTED] mantiene una deuda con [REDACTED] por importe de 2.138,16 €, correspondiente a las facturas P24CON020827436, P24CON019660313, P24CON012378819 y PMP301N0985635.

La parte reclamante manifiesta que recibido notificación de la respuesta de [REDACTED] a la reclamación y solicitud de arbitraje por nuestra parte en la que [REDACTED] únicamente explica que "el contrato asociado a la reclamación se ha visto afectado por una incidencia y se procedió a la finalización de su plan Cuota Doce, debido a motivos técnicos", sin detallar la naturaleza de la incidencia ni cuáles son los motivos técnicos aducidos, por lo que nos dejan como clientes en una absoluta indefensión si se esto se considera motivo suficiente para dar por finalizado unilateralmente un contrato que debe obligar por igual a ambas partes y cuyo incumplimiento genera una serie de perjuicios en el cliente a la hora de cumplir con el contrato. Así mismo aporta un documento generado ad hoc denominado Informe del Plan Cuota Doce Plan 390960 diferente de los enviados durante la duración del contrato que contiene errores en fechas y cantidades. Solicita se obligue a [REDACTED] a: El cumplimiento del contrato en lo relativo a la información del extracto mensual de los importes cobrados frente a los facturables, así como la realización del correspondiente balance anual en el mismo sentido. El mantenimiento del sistema de pago CUOTA DOCE durante la vigencia del mismo por ser condición la prórroga automática por periodos de 12 meses. El recalcule de las cantidades a abonar en base al resumen anual correctamente elaborado de acuerdo a la vigencia del plan por mensualidades y periodos de facturación correspondientes a dichos periodos. La emisión correcta de las correspondientes facturas y la demostración de que se ha pasado al cobro las facturas que han sido reclamadas por el cliente y que en más de 6 meses no se pasaron al cobro bancario ni se reclamaron de acuerdo al clausulado general del contrato de comercialización, razón por la que no se puede considerar una deuda cierta, vencida, exigible e impagada, por lo que [REDACTED] no tendría derecho a inscribir tal deuda en ningún tipo de registro, como han amenazado mediante llamadas telefónicas, escritos y correos electrónicos. Por último, solicitamos una indemnización por el incumplimiento de estos aspectos contractuales y por el incumplimiento derivado de la decisión unilateral de dejar sin efecto la prórroga automática por doce meses estipulada en el contrato de servicios de facturación Cuota Doce, y por los inconvenientes que toda la gestión manifiestamente negligente nos ha supuesto cifrada en 900€.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARACIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, reconocido por la empresa reclamada la existencia de errores, realizando la subsanación en la que vuelve a aplicar el plan Cuota Doce y cuyo calculo no es correcto, se acuerda que, teniendo en cuenta la incidencia, se considera que la reclamante está al corriente de pago por las facturas objeto de reclamación, no debiendo la diferencia, por importe de 354,80 €, indicada por la empresa, esto es, **no teniendo que pagar nada la reclamante**.

Desestimar la indemnización solicitada por la reclamante, toda vez que no se acredita el daño emergente ni el lucro cesante, solo se manifiestan las meras incomodidades del propio proceso arbitral de reclamación.

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



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, 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. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 05 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]