



## LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 00496/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 06 de julio de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 14.10.2014 contrató el servicio reclamado y, desde entonces XXX lo tuvo suspendido. Realizó los trámites burocráticos que en Atención al Cliente de XXX solicitaron (envío de fax) para obtener el servicio. Tan sólo le hicieron esperar sin respuesta, por lo que sus líneas telefónicas, jamás han tenido eso, incluso le llegaron a cortar la comunicación, decidiéndose a la cancelación del servicio reclamado. Aproximadamente al mes, de Atención al Cliente de XXX le confirmaron la cancelación del servicio, el cual fue una mentira, pues a diciembre de 2014, aún le llaman para notificarle pagos del servicio reclamado. Por ello, solicita la cancelación definitiva del servicio reclamado, la devolución de una no consumición ajena a la suscrita y propia de XXX de 31,74 €, es decir, la cantidad que se reclama y la tranquilidad de no recibir más notificaciones de cobro, y de que no tengan más domiciliada su cuenta bancaria, para tomar futuros cobros. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la revisión de la facturación emitida, con respecto a la activación de las líneas XXX y posterior baja de las mismas, la primera línea es activada el 14.10.14, con la tarifa XXX dándola de baja 18.11.2014, sin generarse cargo. En la factura de 21.10.2014 no se observa anomalía, se emite con la cuota de alta y el consumo efectuada hasta la baja. El importe pendiente de pago asciende a 19,74 € (impuestos incluidos), por la que se solicita reconvención. Con respecto a la línea 910 231 502, el servicio ADSL Máxima Velocidad + Llamadas con línea de XXX, se activó con fecha 24.10.2014, hasta el 01.01.2015, que consta dado de baja. La factura emitida el 01.11.2014 es correcta, no observando anomalía. Se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. En contestación, la reclamante presenta escrito de fecha 12 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que, si bien es cierto que le notificaron a su correo electrónico el 12.02.2015 la baja de los servicios reclamados, no se le ha devuelto el pago que se reclama por los servicios de la línea XXX de 23,80 € y 7,94 € respectivamente. Las facturas de esas cantidades nunca le fueron notificadas. El alta de la línea nunca se llevó a cabo. Se le cobraron unos cargos por un servicio que no disfrutó, ya que XXX tuvo suspendido desde la firma del contrato por problemas con la documentación y que no pudieron resolver para darle un servicio eficaz. Por ello, solicita que le devuelvan las cantidades reclamadas que ascienden a 31,74 €.

Tras la designación del Órgano Arbitral: por un lado, la parte reclamada, presenta escrito de fecha 17 de abril de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 25 de febrero de 2015; por otro lado, la parte reclamante alega, en síntesis, que ambas líneas contratadas jamás se usaron, por lo que solicita la devolución y compensación.

El Órgano 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 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 reclamante**, por lo que, habida cuenta que no existe constancia de que haya habido consumo, y consecuentemente, uso de las líneas XXX y XXX contratadas, pero sí abonos, que no justifican su origen, **procede que la reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 31,74, con anulación de la deuda de 19,74 €**, correspondiente a la factura de 21.10.2014, por la cuota de alta y el consumo, que se dice, efectuado hasta la baja, pero sin embargo no queda acreditado, con **desestimación**, consiguientemente, de la **reconvención formulada**. Sin que sea pertinente la declaración de otra compensación, al no quedar acreditada su pertinencia, con las pruebas oportunas, por la parte reclamante.

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 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.

Previo 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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX