



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 00585/2015

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

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Prenda o Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 07 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup>XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup>XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 18 de junio de 2014 solicitó el cambio de contrato, suscribiendo una tarifa de 59,50 € (IVA incluido). Desde esa fecha, XXX ha seguido enviándole facturas por encima de dicho importe. Ha llamado recientemente al XXX para que rectifiquen el error, sin ningún éxito. Además de facturar el IVA, que debería estar incluido, le facturan un supuesto dispositivo financiado, que no tiene, bajo el concepto "conceptos línea móvil no incluido en XXX". Por otra parte, en junio solicitó la baja de la línea XXX, perteneciente a su marido fallecido. Desde esa fecha le han venido cargando distintas cantidades a esa línea con el concepto "XXX Tras sucesivas reclamaciones, XXX le ha abonado 60,59 €, que no cubre lo que le han facturado indebidamente. Además le reclaman 223 € de permanencia, que tampoco proceden. Por ello, solicita la devolución de las cantidades facturadas de la línea XXX, cuya baja se solicitó en numerosas ocasiones: 66,55 €. Devolución del importe facturado por dispositivo financiado en la factura de 1 de agosto de 2014; 25,84 €. Devolución del exceso facturado sobre el contrato de 59,50 €, solicitado en la factura de 01.09.2014 y anulación de la permanencia, por importe de 225,46 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 9 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que se ratifican en la resolución dada a la reclamación presentada por este mismo tema en la OMIC de XXX. En junio de 2014, las líneas XXX XXX se cambiaron de titular a nombre de la Sra. Romero., dichas líneas figuraban de baja por portabilidad a otra operadora con fechas 15.10.2014 y 17.10.2014 respectivamente, también en dichos números se cambió la modalidad XXX en varias ocasiones y se le informó a la Sra. XXX de la adquisición de permanencia XXX. Al tramitarse la baja de las líneas por portabilidad, con anterioridad a la finalización del compromiso de permanencia, se le facturó correctamente la penalización correspondiente. Tiene un importe pendiente de 216,26 €. La reclamante, presenta escrito de fecha 28 de marzo de 2015, en el que, en síntesis, alega que al mismo tiempo de recibir la contestación, recibió un escrito de la reclamada, solicitando una cantidad que no coincide con la

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

que le reclaman en el escrito del que se le da traslado. En el escrito que adjunta, no consta la aceptación por su parte del compromiso de permanencia. La deuda pendiente de 297,39 € resultante de dos facturas por importe de 81,13 € y 216,26 €, respectivamente, pero gracias a una bonificación de 161,31 que ignora lo que ha hecho para merecer, le reclaman un importe de 132,07 €. No ha conseguido encontrar su registro de facturas, la de importe de 215,26 €, cosa que no es de extrañar teniendo en cuenta que a la fecha de esa factura, ya había conseguido rescindir el contrato con XXX y había dado de alta un servicio de ADSL y móvil con otro operador. En cada escrito le reclaman una cantidad diferente, lo cual revela una falta de control de los servicios que prestan a sus clientes, y sobre todo de lo que facturan por ellos.

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 parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que dio de baja el servicio por fallecimiento de su marido, el nuevo contrato tenía un coste de 60 € más IVA, pero nunca le cobraron esa cantidad, sino otra superior, reconociéndole que no tenía contrato de permanencia. En cualquier caso, su pretensión no es una cuestión económica, porque simplemente, lo que quiere es que le dejen en paz. El pago de lo que le requieren se haría siempre que se acreditara lo que debe. Por todo lo ocurrido, se cambiaron a XXX

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representantes, quien se ratifica en las alegaciones de la compañía, expuestas en el escrito de fecha 9 de marzo de 2015. A día de hoy, la reclamación se refiere a las líneas XXX. Por lo que respecta a la fija + móvil asociado a fusión, la baja data del 15 de octubre de 2014, existiendo dos facturas pendientes de pago, por servicio medido, que son de fechas 4 de octubre de 2014, por el período comprendido entre el 18 de agosto al 17 de septiembre de 2014 e importe de 81,13 € (impuestos incluidos) y 4 de noviembre de 2014, por el período comprendido entre el 18 de septiembre de 2014 al 17 de octubre de 2014. Ahora bien, del extracto contable que aporta al expediente, y de las explicaciones que sobre el mismo realiza el representante de la reclamada, se deduce que la reclamante adeuda a la reclamada la cantidad de 130,75 €. Mientras que, por su parte, de la línea adicional XXX se dio de baja el 10 de agosto de 2014, sin que por dicha línea se le requiera ningún tipo de pago pendiente de cobro.

El presidente del Colegio Arbitral da traslado a la reclamante de que la única deuda pendiente de pago asciende a la cantidad de 130,75, mostrando aquella su aceptación y consiguiente abono como pago de la misma.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en virtud del cual la reclamada reconoce que **la única deuda pendiente de pago se elevada a la cantidad de 130,75 €**, que la reclamante acepta, y se compromete a saldar, mediante ingreso en la cuenta bancaria designada por la propia reclamada, que es la siguiente: XXX, debiendo indicar en el ingreso que dicha cantidad corresponde al pago de la deuda declarada en el Laudo dictada en el Expediente Arbitral ARBC XXX

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX