



**LAUDO ARBITRAL**

(TELEFONÍA)

N/R.: 03644/2015

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

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de enero de 2016 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 ARBITEL 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: habiendo reclamado varias incidencias, se le indica el abono que terminaba en compensarle en marzo, cuando las facturas de abril y mayo seguían llegándole a 0 €, como queda reflejado en el documento, por lo tanto, no hizo abono a las mismas facturas. En el mes de julio de 2015 se le reclama un importe de 237,10 €, que incluye dichas facturas. Acude al Departamento de Atención y hablan con Cobros, diciendo que es su deuda, aunque ellos envíen facturas a 0 €. No se niega a pagar sus facturas, pero el error ha sido de ellos, y por ello no confía en ellos. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 4 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que cuando un cliente, que tiene domiciliación bancaria XXX, realiza la devolución de un recibo, queda suspendido temporalmente el envío de nuevas facturas a banco hasta que realiza el pago completo del importe pendiente. A partir de ese momento, se restablece la domiciliación bancaria. La reclamante presenta una cantidad pendiente de pago de 190,52 €, impuestos indirectos incluidos, cuya reconvencción solicitan. La reclamante presenta escrito de fecha 26 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que hace 3 años que no tiene domiciliados los recibos, por ese motivo no pueden decir que ha devuelto recibos. Hace aproximadamente 3 años lo quitó y hace pagos con tarjeta de crédito, llamando al 1, 2, y 3. En los documentos que enviaron no están las facturas por las que reclama abril y mayo, teniendo un saldo a favor. los problemas se presentaron por los pagos aplazados, ya que la reclamada no emitía correctamente las facturas y el saldo a favor fue por un terminal que le cobraron dos veces, por lo que deben devolverle ese dinero y lo que hicieron fue cobrar la factura.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



La parte reclamante presenta escrito de fecha 28.12.2015), en el que alega, en síntesis, que, envía fotocopia de una factura de 13.08.2015 que pagó XXX por un pago aplazado de 237,20 € ha pagado la mitad de ese importe, 118,60 € que están incluidas las facturas de abril y mayo que están cobrando y luego verifican correctamente las facturas y a dónde realmente abonaron ese importe que ya pagó. Tenía un saldo a favor y han seguido cobrando y este ha sido el motivo de todas sus reclamaciones y agradece una solución pronta para poder abonar las facturas que sí tiene pendientes, que son agosto, septiembre y octubre, que de hecho, han sido ellos quienes se niegan a cancelar las facturas que pagó y dicen abonarlo a esas facturas pasadas y quiere pagar lo que sí debe actualmente, pero se reitera que son ellos quienes se niegan a recibir ese pago. No le queda más que añadir que no tiene por qué asumir los errores que han cometido en su trabajo. Por culpa de ello, este asunto ha sido bastante perjudicial, ya que se han ido acumulando facturas.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 10 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que reitera lo alegado en escrito de fecha 04.11.2015, aclarando que lo ocurrido ha sido que la reclamante se encuentra en el caso expuesto, las facturas que constan impagadas actualmente deberían haber sido abonadas por la misma mediante el pago por cajero o transferencia bancaria a XXX. Las facturas que constan pendientes de pago son: XXX 22/11/2015, por 33,64 €; XXX 22/10/2015, por 33,82 €; XXX 22/09/2015, por 38,11 €; XXX, por 37,74 €; XXX 22/07/2015, por 58,26 €, de los cuales, debe 22,95 €. Asimismo, quedan pendientes cuotas de pagos a plazos de los dispositivos: 2 cuotas de 20 € de la línea XXX por importe de 40 € y 2 cuotas de 9 € de la línea XXX, por importe de 18 €. Por tanto, tiene un importe pendiente de pago que asciende a 224,16 € impuestos indirectos incluidos, cuya reconversión solicita.

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: **desestimar las pretensiones de la reclamante**, toda vez que el **abono al que se refiere acredita pagos anteriores a mayo de 2015, siendo lo cierto, a mayor abundamiento, que la propia reclamante, reconoce en su escrito de fecha 28 de diciembre de 2015, "...que sí tiene pendientes facturas, que son agosto, septiembre y octubre..."**, y la reclamada, en escrito de alegaciones de fecha 10 de diciembre de 2015, indica cuáles son esas facturas pendientes de pago, que van desde julio a noviembre de 2015, cuyo detalle es el siguiente: XXX 22/07/2015, por 58,26 €, de los cuales, debe 22,95 €; XXX 22/08/2015, por 37,74 €; XXX 22/09/2015, por 38,11 €; XXX 22/10/2015, por 33,82 € y XXX 22/11/2015, por 33,64 €, cuyo importe total asciende a 166,16 € (impuestos indirectos incluidos) y las aporta para su comprobación, **sin que la reclamante haya acreditado el pago de las mismas**, siendo así que, en lo referente al resto de importe pendiente de pago, esto es, las **cuotas de pagos a plazos de los dispositivos**, como quiera que: en cuanto a las cuotas de 20 € de la línea XXX, una figura recogida en la factura XXX de fecha 22 de junio de 2015, que aparece pagada, y la otra cuota no se registra en ninguna de las facturas pendientes de abono; y por lo que se refiere a las 2 cuotas de 9 € de la línea XXX por importe de 18 €, ya se contienen en las facturas pendientes de pago, dentro de uno de los conceptos facturados, **procede declarar nula la deuda por estos conceptos, por lo que se estiman parcialmente la reconversión formulada en la cuantía de 166,16 € (impuestos indirectos incluidos)**, correspondiente a las citadas facturas emitidas entre el 22 de julio y 22 de noviembre de 2015.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## 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.

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, 20 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX