



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00557.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

Acude a la tienda de [REDACTED] para dar de baja todo lo que tiene contratado con la compañía (fijo, ADSL, fibra y dos líneas móviles) a finales de julio-primeros de agosto, y, le dicen que con que llame por teléfono es suficiente.

La compañía [REDACTED] solicita portabilidad de las dos líneas móviles y llama a [REDACTED] para confirmar que todo está realizado.

En septiembre de 2017 pasan un recibo de agosto, dónde ya está de baja, y lo devuelve y pide que no le envíen más.

Recibe en diciembre de 2017 carta reclamando facturas desde el mes de agosto hasta diciembre, por importe de 152,99 euros y cuando llama a atención al cliente, les dice que les consta la baja desde el 18 de octubre de 2017.

Solicita confirmar la baja desde agosto de 2017 y no abonar la cantidad de 152,99 euros, no aparecer en ASNEF, documentos con llamadas realizadas o recibidas desde agosto a diciembre de 2017, audios de llamadas de las tres líneas contratadas desde agosto a diciembre de 2017.

La empresa presenta alegaciones mediante escrito de fecha 9 de marzo de 2018 informando que las líneas móviles " 6466.. y 6967..." se dieron de baja por portabilidad el 27 y 31 de julio de 2017, respectivamente y la línea fija " 91164.." el 12 de noviembre de 2017.

Se comprueba que la petición se efectúa el 18/10/17 por lo que desde atención al cliente se realiza un ajuste de 32,11 euros sobre las facturas de noviembre y diciembre de 2017, que constaban pendientes de pago.

La reclamante tiene pendiente de pago y formulan reconvencción de la cantidad de 114,15 euros del servicio fijo de las facturas de 1 de septiembre y octubre de 2017 y factura rectificativa de 1 de noviembre de 2017.



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 13 de abril de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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** la pretensión de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvencción formulada por la empresa, debiendo **abonar la usuaria la cantidad total de 57,08 euros**, correspondiente al 50% del importe de las facturas reclamadas.

Ambas partes mantienen posturas contrapuestas en cuanto a las fechas y efectos de la portabilidad y baja de servicios contratados, pero ninguna justifica documentalmente las gestiones realizadas en este sentido. Solamente hay constancia de un sms por parte de la empresa, en que se confirma una reclamación de la cliente, por "*baja no cursada en servicios fijos*", con fecha de impresión 25 de octubre de 2017.

Por ello y en equidad, toda vez que se han generado unas cuotas de unos servicios sin conocer si ha tenido acceso a ellos por parte de otra operadora, procede el abono parcial de la cantidad total reclamada.

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.



Comunidad de Madrid

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

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 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.