



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00606.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

### **VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 que tras hacer la portabilidad a otro operador, la línea fija no se llegó a portar y se acumularon tres facturas con consumo cero y de importes diferentes, reclamó y le dijeron que para dar de baja la línea tenía que pagarlas, y lo hizo a pesar de no estar conforme para terminar con el problema. Pero emitieron tres facturas más de importes diferentes porque con el pago no tramitaron la baja sino que activaron la línea, y a vuelto a acumular deuda sin consumo. Solicita la anulación de la deuda.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones que fue trasladado a la parte reclamante, alegando que la línea fija cursó falta por falta de abono de las facturas de 3 de enero de 2018. No hay constancia de haber recibido petición de baja o portabilidad de la línea fija, por lo que considera la facturación emitida correcta, y el reclamante adeuda 103,24 euors correspondiente a las facturas de 25 de mayo a 26 de julio de 2017, deuda sobre la que formula reconvención. Adjunta copia de las facturas.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que en la llamada que realizó para reclamar las tres primeras facturas que emitieron después de la solicitud de portabilidad, manifestó que las pagaba para solucionar el problema y que todas las líneas estuvieran dadas de baja.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente que no gestionó la solicitud de baja de los servicios que manifestó el reclamante que deseaba y que era el motivo por el que pagaba la deuda. En consecuencia, la empresa debe anular las facturas emitidas posteriormente, que no reflejan consumo, de fecha 26 de mayo, 26 de junio y 26 de julio de 2017, y anular la correspondiente deuda por importe de 103,24 euros.

ARBRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



## Comunidad de Madrid

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada, no debiendo abonar la parte reclamante al deuda por importe de 103,24 euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

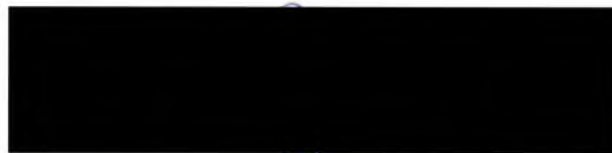
De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS 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.

Madrid, 31 de mayo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

