



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01529.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de junio de 2019 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 UNION DE COOPERATIVAS DE 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: solicitó un cambio de línea de teléfono fijo + internet a otra dirección distinta por cambio de vivienda, llamada y grabación realizada vía telefónica y la operadora le hizo el alta de la línea en el nuevo domicilio pero le mantuvo la línea antigua el domicilio en el cual ya no residía. Le han estado facturando desde noviembre de 2017 que solicita el cambio hasta julio de 2018, sin consumirlo. Solicitó la baja de la línea antigua tres veces vía telefónica y no obtuvo resultado alguno, solo respondían que habría error y que tenía que pagar la factura para poder solucionarlo.

Solicita que se cancele la deuda que le piden ya que no le corresponde pagarla al no hacer uso de la línea o si tiene que pagar algo, que le sea demostrado y justificado. Asimismo solicita salida de ficheros de morosos.

El reclamante mediante escrito de fecha 24 de abril de 2019 reitera el contenido de sus anteriores alegaciones. Señala que el técnico en su nuevo domicilio le comunica que no va a ser posible mantener el número antiguo y que el fijo, va a ser 91130... Comienzan a subir los importes de sus facturas, le dieron un alta nueva y mantuvieron la antigua, que no utilizaba. Paga el importe de la primera factura (172 euros) y solicita devolución del importe cobrado de más. La segunda factura viene con un importe similar y se niega a pagarla, cortándole el suministro y decide cambiar a otra compañía. Solicita pagar una parte solamente de 20 de enero de 2018: 77,88 euros, 20 febrero de 2018: 80,35 euros en marzo, ya no pertenece.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la 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 14 de junio de 2019 y señala que tras un estudio de la reclamación, informan que en fecha 2 de agosto de 2018 se cursa la baja de la línea 91085...activada inicialmente por el cliente, por impago de las facturas, sin que conste con carácter previo solicitud de baja.

No obstante por deferencia comercial, procede atender parcialmente la reclamación formulada por el abonado y anular el importe de las facturas generadas por la línea 91085..con posterioridad al 27 de noviembre de 2018, cuando el cliente solicita la baja de la línea 911307...en su nuevo domicilio.

Han realizado un ajuste de 346,36 euros correspondiente al importe de las facturas emitidas entre el 27 de noviembre y el 2 de agosto de 2018, que consta pendiente de pago.

Tras el ajuste queda pendiente la cantidad de 443,98 euros correspondiente a la devolución de las facturas de enero, febrero y marzo de 2018 que incluye cuotas y consumos de las líneas 911307...y 6370...

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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa, debiendo abonar la reclamante la cantidad total de 194,67 euros, correspondiente a los importes de las facturas emitidas entre enero y marzo de 2018 de 2018, al comprobarse del detalle de facturación, que presentan consumo en las líneas móviles.

El reclamante no debe abonar el importe correspondiente de los cargos asociados a la línea, en concepto de penalización y activación por baja anticipada, ya que la empresa no acredita el origen de los mismos, sus condiciones ni el consentimiento prestado por el cliente, para su correcta aplicación.

La empresa manifiesta en sus alegaciones que ha procedido a anular el importe de las facturas generadas por la línea 910856...con posterioridad a noviembre de 2018, en que el cliente solicita la activación de la línea número 911307...

Una vez abonada la cantidad señalada (194,67 euros), la empresa deberá realizar cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que pudiera haber ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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, 17 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]