



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04789.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de noviembre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: en fecha 9 de enero de 2019 se da de baja de forma telefónica para la línea 918587....debido al sistemático incumplimiento contractual de la mercantil. Dicha baja también se solicita por escrito en fecha 10 de enero de 2019 mediante carta certificada y finalmente mediante burofax. Ninguno de estos escritos ha sido contestado, pero la empresa sigue mandando facturas por un servicio que no tiene. Solicita anulación de facturas de enero a abril de 2019 y que se cancelen sus datos

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. Refiere todas las comunicaciones del reclamante en relación a las incidencias con el servicio de fibra. Hay partes de actuación del servicio técnico hasta en cinco ocasiones en el transcurso de quince días.

Se comunica con la empresa y reclama en diferentes días viéndose obligado a solicitar la baja del servicio de la línea fija y servicio de fibra desde el día 9 de enero. Remite un burofax el 27 de marzo de ese año.

Reitera su solicitud inicial y explica que las mensualidades que restaban del terminal, las abonó de una sola vez, con la emisión de la factura de 27 de enero de 2019, siendo esta la primera ocasión en que solicitó la portabilidad.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: Transmisión solicitada: 04 240 50 00 - 04 240 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación realizando alegaciones mediante escrito de fecha 18 de octubre de 2019. Señalan que no les consta comunicación por parte del cliente de incidencia del servicio de fibra.

El cliente adquiere un terminal financiado el día 16/11/17 con un plazo de permanencia de 24 meses y cuando cursa la baja, con fecha 14/01/19 no había finalizado su permanencia.

Por deferencia comercial se ajustó la factura pendiente de pago (23 de febrero de 2019) de importe de 47,71 euros.

No les consta solicitud de baja de línea fija antes de 8 de julio de 2019.

Existe un importe pendiente de pago de 367,24 euros entre febrero y agosto de 2019.

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 del reclamante y **DESESTIMAR** la reconvención de la empresa, debiendo la compañía anular la deuda reclamada ya que ha quedado acreditado que el usuario comunica las diversas incidencias en el servicio de fibra y que éstas no se solventan en tiempo y forma, provocando la baja involuntaria del servicio contratado.

Se considera al reclamante al corriente de pagos con la empresa reclamada.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 340 50 00 - Fax: 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

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, 06 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL