



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04797.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de febrero de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la deuda reclamada posterior a su baja solicitada por la subida del precio de la cuota, el 22 de febrero de 2018, habiendo entregado los equipos, quedando todavía activos según le informan en tienda los servicios de internet, tv y fijo.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fija ha cursado baja el 28 de marzo de 2018 a petición del cliente, si la hubiera solicitado anteriormente solicita que le sea remitido. El reclamante adeuda 73,43 € correspondiente a las facturas de 22 de marzo y 19 de abril de 2018, que adjunta, deuda sobre la que formula reconvencción.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, aporta el relato detallado de los hechos reclamados indicando que el 22 de febrero recibió el mensaje de la empresa lamentando su baja, entregó los aparatos de internet y TV el 5 de marzo (adjunta documento), y tuvo que solicitar nuevamente la baja porque cuando fue a abonar la última factura rectificadora es cuando le informan que los servicios de fijo, internet y TV seguían activos. Solicita la anulación de la deuda.

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 aporta escrito en el que reitera su reclamación.

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

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que según la información contenida en el mensaje que le envió su actual operador aportado al expediente la numeración de la línea fija es distinta a la

Comunidad de Madrid

que tenía contratada con la empresa reclamada por lo que se contrató un alta nueva de línea y el titular debía solicitar la baja de la línea fija objeto de reclamación a la empresa reclamada, que en el correo electrónico de fecha 22 de febrero de 2018 al que hace alusión la parte reclamante la empresa reclamada se refiere a “tu servicio” sin especificar si es la línea fija o móvil la que se ha dado de baja en el operador, y que cuando la parte reclamante acudió a una tienda a devolver los equipos el 5 de marzo de 2018 no se le informó debidamente que el servicio al que iban asociados continuaba activo. En consecuencia, la factura de fecha 9 de marzo de 2018 con periodo de facturación entre el 8 de febrero y el 7 de marzo de 2018 es correcta, y la empresa reclamada debe anular la factura de fecha 9 de abril de 2018 por importe de **34,92 euros**, que no refleja consumo.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 73,43 €, debiendo abonar la parte reclamante **38,51 €** correspondiente a la factura de fecha 9 de marzo de 2018.

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.

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