



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05694.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de diciembre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 la baja de los servicios suscritos con la empresa en el mes de diciembre de 2018, devolviendo los equipos el día 21 de enero de 2019, pasándole a facturar en el mes de enero de 2019 el operador [REDACTED]. El problema surge porque ahora le reclaman unas facturas emitidas con posterioridad a la baja requerida por importes de 113,84 y 17,57 euros, los cuales son del todo indebidas al no haberse prestado servicio alguno.

Solicita que procedan a anular las facturas emitidas desde de que se hizo la portabilidad solicitada a favor de la otra operadora y se abstengan de seguir emitiendo facturación y cobros. Asimismo que se proceda a cancelar sus datos y que comuniquen dicha cancelación a todas aquellas empresas a las que hayan sido cedidos sus datos, absteniéndose de incluir los mismos en ficheros de morosidad.

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. Señala que en esta gestión siguió las pautas que las operadoras de telefonía le fueron indicando. Siempre pensó que curso portabilidad/baja de todos los servicios contratados, y que por ello entregó asimismo los equipos necesarios ya que no iba a hacer uso de los servicios de la empresa reclamada. Entrega el router etc el día 21 de enero de 2019, siguiendo las indicaciones de [REDACTED].

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Desde enero le factura [REDACTED] y aporta documento justificativo.

Solicita anulación de las facturas reclamadas y cancelación de datos.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su legal representante en este acto y entra a valorar el fondo del presente asunto, oponiéndose a la reclamación formulada por la usuaria. Manifiesta que se anula el cargo por no devolución del equipo (169,88 euros) y reconviene el importe de las facturas de 4 de marzo y 4 de abril de 2019, por importe total de 154,15 euros por los conceptos de telefonía básica de la que es titular la reclamante y que se encuentran impagados.

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 de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconversión de pago formulada por la empresa, debiendo la usuaria abonar la cantidad total de 36,29 euros, correspondiente al 50% del importe del concepto "[REDACTED] fusión" de la factura emitida el día 4 de marzo de 2019.

Se deben anular el resto de conceptos y cargos reflejados en la referida factura así como íntegramente, la emitida el 4 de abril de 2019.

Manifiesta la reclamante que solicita la portabilidad de todos sus servicios en diciembre de 2018 y que solo se tramita la correspondiente a la línea móvil, sin saber por qué motivo se da esta circunstancia. No hay constancia en la factura de marzo de 2019- periodo 18 enero a 17 de febrero- cuándo se realiza la última llamada a través de la línea fija, pero la empresa tiene conocimiento en fecha 21 de enero de 2019 que la reclamante ha entregado equipos necesarios para acceder al servicio contratado en el pack "[REDACTED] Fusión", razones por las que se considera que ese cargo por ese concepto debe ser asumido entre ambas partes.

Una vez abonada la citada cuantía, se considera a la reclamante al corriente de pagos con la empresa, debiendo realizar cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que haya entrado 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.

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

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, 10 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]