



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05736.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que antes de contratar con [REDACTED] el 7 de julio de 2016 especificó al comercial que se iba a cambiar de domicilio y se supone que comprobó la cobertura de fibra y del teléfono fijo, y le aseguró que no iba a tener problema, sin embargo un mes y medio después cuando llamó para pedir el cambio le notificaron que no tenía cobertura y la única solución era seguir pagando un año debido a la penalización. Pagó durante un año sin tener servicio, y tuvo que contratar con otra compañía. Se lo notificó en varias ocasiones a [REDACTED] y puso varias reclamaciones. El 12 de junio de 2017 solicitó el cambio de móvil a otra compañía en el que le daban de baja los servicios de [REDACTED], sin embargo en julio le notificaron que seguía teniendo productos con [REDACTED] y le seguían facturando. Solicitó la baja de todos los productos una vez más a final de julio. Solicita la devolución del dinero que le han cobrado sin tener servicio, 203,51 euros, la anulación de cualquier factura pendiente y la eliminación de sus datos de cualquier fichero de morosidad.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que no consta petición de traslado de domicilio. No obstante, en fecha 8 de septiembre de 2017, se confirma que la dirección [REDACTED], no dispone de cobertura de fibra. El 7 de agosto de 2017 se tramitó la baja de la línea fija, a petición del cliente, sin generar cargo de penalización. En consecuencia, considera correctos los cargos emitidos hasta la fecha de solicitud de baja efectiva de los servicios contratados. Por deferencia comercial [REDACTED] procederá a recoger los equipos y anulará el importe generado por los equipos. El reclamante adeuda 153,73 euros correspondiente a las facturas de 23 de agosto y 23 de septiembre de 2017, deuda sobre la que formula reconvencción.

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 sus alegaciones, detalla la oferta de la contratación, y manifiesta que decidió extinguir su contrato el 12 de junio de 2017, un mes antes de finalizar la permanencia, a través de la portabilidad a otra empresa. El 31 de julio volvió a solicitar la baja y la empresa no la ha tramitado y continúa girando recibos a su cuenta bancaria que suman 153,73 euros, por servicios que no le prestaba



Comunidad de Madrid

desde agosto de 2016. En cuanto a la no devolución del equipo, en ningún momento le han facilitado ninguna dirección para enviar, porque las notificaciones las seguía haciendo a su anterior domicilio al que no puede acceder, y en su buena fe buscó una dirección en internet asumiendo el coste, y [REDACTED] le reenvió el paquete al no poder entregarlo (adjunta fotografía), y en las numerosas llamadas de recobro que le han hecho no le felicitan la dirección como tampoco hace la empresa en su escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que ha ordenado la paralización de las acciones de recobro de la deuda y ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 153,73 euros.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que intentó devolver el equipo y que la empresa no le facilitó ninguna indicación para hacerlo, por lo que la empresa debe anular la factura de 23 de septiembre de 2017 por importe de 129,40 euros, y tiene el aparato a disposición para ser recogido en el domicilio del reclamante. Considerando que la solicitud de baja de la línea fija es de fecha 31 de julio, la empresa debe anular la factura de 23 de agosto por importe de 24,33 euros, que no refleja consumo. En cuanto a la incidencia por la deficiente información comercial facilitada al reclamante en el momento de la contratación sobre la cobertura de fibra en el que sería su nuevo domicilio a los pocos meses, y que la empresa no atendió debidamente y no facilitó una solución habiendo facturado un servicio que no podía prestarle, y considerando los descuentos aplicados en la facturación, y la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo que limita las reclamaciones sobre facturación a aquellas facturas que no superen los doce meses de antigüedad anterior a la presentación de la solicitud de arbitraje, la empresa reclamada debe abonar al reclamante **80 euros**.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 153,73 euros, que el reclamante no debe abonar.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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.