



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07658.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de marzo de 2019 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 en julio de 2018 solicitó la baja de todos los servicios y a las tres semanas se da cuenta que sólo le dieron de baja la línea móvil y no la fija, y tuvo que rehacer la baja de la línea fija. Reclamó varias veces y no le contestaron, y devolvió el recibo bancario. Solicita la anulación de la deuda de 27,18 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que, la baja se cursó el 25 de julio de 2018, y según la comprobaciones realizadas se confirma que la solicitud de baja fue el 25 de julio de 2018. El reclamante adeuda 27,18 euros correspondiente a la factura de 9 de agosto de 2018 que abarca la cuota proporcional de la línea fija al periodo del 9 al 24 de julio de 2018. Formula reconvención sobre la citada 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que aporta escrito en el que reitera su reclamación y manifiesta que solicitó la baja en junio de 2018, después le llamaron para intentar reternerle como cliente, pero dijo expresamente que quería irse de [REDACTED] en dicha llamada se le indicó que aceptaban su petición e incluso colaboró en sus encuestas de satisfacción al respecto del motivo de su finalización como cliente. En ese momento, se le debía haber informado de que solo estaba siendo cursada la cancelación de la línea móvil y no de la fija e internet. La empresa no hace referencia ni aporta información de las reclamaciones que puso y de las que no tuvo ninguna respuesta, ni aportan grabaciones. Finalmente manifiesta que debe ser una errata del escrito de la empresa que formula reconvención sobre una deuda de 277,18 euros, cuando la deuda es de 27,18 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención sobre la deuda de 27,18 €.

Comunidad de Madrid

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 cuando contactó con la empresa reclamada manifestó su voluntad de dar de baja todos los servicios en la empresa, y ésta no atendió debidamente su solicitud tramitando únicamente la baja de la línea móvil y no la de la línea fija, que debió de tramitarse en la misma fecha. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la factura de fecha 9 de agosto de 2018, que no refleja consumo, por importe de 27,18 euros.

DESESTIMAR la recovención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 27,18 euros, que la parte 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.

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.