



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00162.6 / 2021.pdf

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

NIF  
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####  
#####

En Madrid, a 23 de septiembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , 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: que procedió a la migración del servicio de telefonía móvil a otra compañía y solicitud de baja de la línea de fibra para conexión a internet con fecha de junio de 2020, que la baja de la fibra queda efectuada desde ese momento sin más confirmación que la palabra del operador. El cobro de los servicios por la línea de internet siguen cargándose en la cuenta bancaria donde se tenía domiciliado, efectuándose la devolución por haber sido dada la línea de baja, que efectuó el pago por la parte proporcional del mes en que se dio de baja por los días correspondientes que habían pendientes, devolviéndose por imprecendente. Solicita que la baja sea efectiva, que desistan en incluirle en lista de impagos.

La parte reclamada alega que no tienen constancia de haber recibido petición de baja de la línea ##### por parte del cliente. Con fecha 21/01/2021, se cursó la baja de la línea anteriormente referida, sin cargo alguno. Que las facturas desde la fecha 22/08/2020 hasta la fecha 22/01/2021, se emitieron correctamente de acuerdo con las cuotas y cargos del servicio de la línea ##### que ha mantenido activa. Por último, el importe pendiente de pago por parte del cliente en el servicio asociado a la línea ##### correspondiente a la facturación reclamada en este expediente, asciende a 174,35 euros (impuestos indirectos), correspondiente a las facturas desde la fecha 22/08/2020 hasta la fecha 22/01/2021, siendo ésta una deuda cierta, vencida y exigible, la empresa solicita reconvencción de la misma.

La reclamante solicita que la baja sea efectiva desde el mes de julio de 2020, fecha en la que se pretendió efectuar, anulándose los importes reclamados por #####, al no reconocer dicha deuda. Añade que no está de acuerdo con la respuesta de #####, no habiendo facilitado los medios adecuados para el trámite y dando información errónea por teléfono. Alegaron impedimentos para efectuar el trámite de otra manera que no fuera telefónicamente, debido a las restricciones sanitarias.



## Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Vistas las manifestaciones realizadas, se desprende que el reclamante ha utilizado el mismo medio aceptado (telefónicamente) para darse de baja que utilizó para el alta, y no ha acreditado ningún tipo de actividad ni consumo en las líneas contratadas. Se acuerda que **la reclamante no debe pagar nada a la reclamada**, considerándose la baja efectiva desde junio de 2020, fecha en la que la reclamante cambió de compañía. Procede la anulación de la factura de fecha 22/08/2020, 22/09/2020, 30/10/2020 y 22/11/2020.

La parte reclamada deberá **excluir** al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo en el que, en su caso, hubiera sido incluido.

Desestimar la reconversión formulada por la empresa reclamada en la cantidad de 174,35 euros (impuestos indirectos), toda vez que se considera efectuada la baja en la compañía desde junio de 2020.

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.

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.



## 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.