



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00960.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que, por un cambio temporal de domicilio, llamó el 17 de octubre de 2019 para solicitar la baja de la línea fija e internet, en la que no tenía permanencia, y le dijeron que podía dejarla durante 3 meses suspendida y no pagaría nada. En la misma llamada le hicieron una oferta para las dos líneas móviles. Aceptó la oferta, pero en la siguiente factura resultó que le facturaban el 50% de la línea fija e internet y con permanencia, por lo que solicitó la grabación a lo que se negaron. Solicita que se verifique la deuda del consumo de las líneas móviles y de los dispositivos, porque además abonó 100€. Aporta chat de conversaciones con atención al cliente y copia de las facturas.

La empresa reclamada aporta un escrito de fecha 10 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no consta la devolución del dispositivo y que se facturan las cuotas, consumos y terminales adquiridos. Los cargos por baja anticipada se corresponden al descuento del 20% aceptado el 17 de octubre de 2019 en las líneas móviles ##### y ##### adquiriendo un compromiso de permanencia de 12 meses. Se ha anulado el importe de 74,60 € de la factura del 1 de febrero de 2020 en relación al cargo por baja anticipada de la línea ##### que constaba pendiente de pago. También se ha realizado un ajuste de 97,95 € de la factura del 1 de noviembre de 2019 en relación al cargo por baja anticipada de la línea ##### que constaba pendiente de pago. Finalmente, manifiesta que la reclamante adeuda 698,57 € de las facturas del 1 de noviembre y 1 de diciembre de 2019, y adeuda 60,50 € de la factura del 3 de enero de 2020 en relación con la línea fija. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 759,07 €. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 6 de agosto de 2020, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que hay cargos posteriores a su baja en febrero de 2020, por no devolver un equipo de ADSL del que no se le indicó dicha devolución cuando dio de baja la línea, y le dieron información contradictoria sobre si tenía o no compromiso de permanencia. Pagó 100 € en relación con el consumo, y sólo reconoce la deuda de los terminales.

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.

Comunidad de Madrid

Que detalla las condiciones de la oferta del 17 de octubre de 2019 que se aplica correctamente hasta que la titular solicita la baja, antes de haber finalizado los compromisos de permanencia, por lo que se generaron cargos por baja anticipada. No obstante, por calidad de servicio, se realizó un ajuste de 179,21 euros en relación a los cargos por cambio de condiciones en la tarifa de la factura del 1 de noviembre de 2019. Finalmente, formula reconvención sobre la deuda por importe de 519,36 euros correspondiente al servicio móvil, y sobre la deuda por importe de 60,50 euros correspondiente a la línea fija.

La parte reclamante aporta escrito alegando que no le son claras las cantidades que reclama la empresa, puesto que por consumo de tarifa no tiene deuda, y se dio de baja después de contratar la promoción del 17 de octubre de 2019 por el incumplimiento de la empresa en relación, no a la promoción #####, sino a su solicitud de baja de la línea de ADSL por cambio de dirección. Es consciente de que cuando se dio de baja no había terminado de pagar los terminales, que es la deuda que reconoce, y no las penalizaciones, por lo que solicita que se le aclare si los 519,36 € que le reclaman son por los terminales y un desglose de los mismos. Aporta justificante de transferencia bancaria de fecha 5 de diciembre de 2020 por importe de 100 euros a la empresa reclamada, en relación con las líneas móviles.

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 de la parte reclamante, que no ha cuantificado económicamente su pretensión, al considerar la deficiente información comercial sobre las condiciones económicas de la suspensión de la línea fija e internet, que no tenía compromiso de permanencia, que llevó a la parte reclamante a no solicitar la baja sino una suspensión de la línea durante tres meses, que resultó tener un coste, y a aceptar una nueva tarifa para las líneas móviles. En consecuencia, y habiendo ya anulado la empresa los cargos por cambio de condiciones de tarifa, se anulan los cargos por baja anticipada de las líneas móviles, quedando anulada la factura de 5 de febrero de 2020 y rectificado el importe de las facturas de 5 de noviembre de 2019 a la cantidad de 119,63 €, y de 5 de diciembre de 2019 a la cantidad de 449,08 €, que suman un total de 568,71 € (456,82 € correspondientes a cuotas de los tres terminales y 119,89 € correspondientes a la tarifa hasta la fecha de baja), a los que se restan los 100 € ya abonados por la parte reclamante el 5 de diciembre de 2019 mediante transferencia bancaria, quedando una deuda de 468,71 €.

En cuanto a la factura del 3 de enero de 2020 por importe de 60,50 € correspondiente al cargo por no devolución de equipo ("entrega equipo fibra ONT"), se considera correcta puesto que el equipo es propiedad de la empresa reclamada, y la parte reclamante no acredita haberlo devuelto, ni ha manifestado que lo conserve y su disposición a entregarlo.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda de las líneas móviles, debiendo abonar la parte reclamante 468,71 €.

ESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada en relación con la línea fija, debiendo abonar la parte reclamante 60,50 €.



Comunidad de Madrid

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 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 ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.