



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02607.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 14 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 solicitud de arbitraje presentada el 11 de marzo de 2020, en la que la parte reclamante manifiesta su disconformidad con la facturación emitida desde noviembre de 2019, fecha en la que portó sus servicios a otro operador ante la subida del precio de las facturas. Solicita la cancelación de la deuda.

La parte reclamante aporta escrito el 26 de mayo de 2021, en el que manifiesta que le han incluido en el registro de morosos por una deuda de 534,84 euros, y que todos los meses le envían una factura a su correo electrónico, y cada vez que lo hacen les responde que están en un error, puesto que no tiene línea con la empresa, ni ningún consumo. Ha recibido multitud de llamadas, cartas y correos de #####, y de una empresa que actúa en su nombre.

Se da traslado a la empresa reclamada de la documentación aportada por la parte reclamante.

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 aporta escrito de fecha 18 de agosto de 2021, alegando que está en tramitación la **reclamación** que presentó el 4 de junio de 2021 por los mismos hechos ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, y alega que la baja de la línea fija la solicitó a la vez que la de la línea móvil puesto que la razón de cambiar de operador fue encontrar otro que le ofrecía la fibra de internet sin necesidad de línea fija dado que no la usaba más que como soporte del wifi, y así lo explicó a atención al cliente de la empresa reclamada. Conserva todos los correos electrónicos que enviaba mensualmente a la empresa reclamada manifestando que ya no era cliente y estaba dada de baja desde 2019. La tableta no la solicitó ni la ha utilizado y pueden retirarla.

Adjunta la documentación del expediente tramitado ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, entre la que se encuentra el escrito de la

Comunidad de Madrid

Empresa reclamada de fecha 17 de junio de 2021, informando a la Secretaría de Estado que los hechos controvertidos ya han sido objeto de **reclamación** a través de la Junta Arbitral de Consumo de Madrid, de la que se ha recibido la correspondiente solicitud de arbitraje, bajo el número de expediente 05-ARBC-####.7/2020, y que dicho expediente se encuentra pendiente de resolución por parte del citado organismo, por lo que le solicita el archivo de la **reclamación**.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones de fecha 4 de agosto de 2021, alegando que la línea ##### consta portada el 29 de noviembre de 2019 y se facturó hasta la mencionada fecha. La línea ##### no figura portada a otro operador, ni consta solicitud de baja del titular, habiéndose tramitado la baja el 2 de febrero de 2021 por el impago de las facturas desde el 20 de diciembre de 2019. La facturación emitida es correcta incluyendo las cuotas de los servicios, cuotas de la tableta contratada con pago aplazado, y los cargos por gestión de cobro. Existe un importe pendiente de pago de 534,85 euros correspondiente a la devolución de las facturas emitidas desde 20 de diciembre de 2019 y 20 de febrero de 2021, de las que adjunta copia. Confirma que se ha ordenado la paralización de todas las acciones de recobro de la deuda objeto de **reclamación** y asimismo, ha procedido a solicitar la exclusión de los datos de la reclamante, de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluida. Formula reconvención sobre la deuda por importe de 534,85 euros.

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:

Resolver la **reclamación** por ser la fecha de registro de entrada de la solicitud de arbitraje el 11 de marzo de 2020, anterior a la fecha de presentación de la **reclamación** ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, el 4 de junio de 2021, coincidiendo el objeto de ambas reclamaciones en la facturación de la línea fija y fibra.

Estimar parcialmente las pretensiones de la parte reclamante al considerar que manifiesta que solicitó la baja de todos los servicios en la misma fecha, afirmación que no ha sido desvirtuada por la empresa reclamada mediante la correspondiente grabación de la solicitud, que desde el 30 de noviembre de 2019 el servicio de la línea fija no refleja consumo, y que se observa una deficiente actuación por parte de la empresa reclamada, que ante la reiteración de la incidencia que era reclamada por la parte reclamante no realizó las gestiones necesarias para solucionarla y continuó emitiendo facturación. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las cuotas del servicio de la línea fija facturadas desde el 30 de noviembre de 2019 hasta el 20 de febrero de 2021, y los cargos por gestión de cobro.

Se consideran correctos los cargos en la factura del 20 de diciembre de 2019 que se encuentra pendiente de pago, correspondientes a las cuotas de la línea fija y de la línea móvil que reflejan consumo hasta la fecha de la baja el 29 de noviembre de 2019, que suman un total de 22,91 € (IVA incluido).

Asimismo, se consideran correctas las cuotas facturadas pendientes del pago aplazado del dispositivo, que fue contratado en octubre de 2018 y no consta ninguna **reclamación** sobre el mismo durante los catorce meses que se facturaron las cuotas mensuales que fueron abonadas. En consecuencia, quedan pendientes de abonar diez cuotas por importe de 4,004 € cada una, que suman un total de 40,040 €.



Comunidad de Madrid

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.