



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03154.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida porque no aplican el precio contratado y porque no se trasladó el servicio hasta el 21 de octubre de 2020. Además, después de realizarse el traslado surgieron nuevos problemas, y cuando reclamó le dijeron que no podían hacer nada porque aparecía como cliente inactivo. Por ello, solicitó la portabilidad de todos los servicios el 13 de diciembre de 2020, y fue imposible realizar la de la línea fija porque ##### la negaba diciendo que no existía como cliente. Solicita:

- "1. Que ##### corrija la factura emitida por importe de 96,33 € relativa al periodo del 08/09/2020 al 07/10/2020. Atendiendo a que el importe de los servicios contratados en ese momento era de 36,49 €. Minorando esa cantidad en lo que corresponda, dado que desde el 01/09/2020 hasta el 21/10/2020 no disfruté de los servicios de Internet y telefonía fija.
2. Que ##### emita la factura correcta por el periodo del 21/10/2020 hasta el 16/12/2020 para que pueda proceder al pago de la misma. Periodo en el cual sí tenía los servicios de telefonía fija, móvil, Internet y televisión activos y funcionando. Teniendo estos un valor aproximado de 50 € mensuales, según lo indicado telefónicamente.
3. Que ##### proceda a darme de baja como clienta suya con fecha del 16/12/2020, momento en el cual realicé la portabilidad a #####. Y me dé de baja de cualquier tipo de fichero de morosos en el cual me haya incluido.
4. Que ##### no me cobre ningún tipo de penalización de permanencia, dado que esta situación es únicamente imputable a su actuación."

Adjunta documentación que se traslada a la empresa junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de mayo de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que en relación con la cuenta cliente ##### se ha realizado un abono de 59,84 € en concepto de reajuste de la factura del 8 de octubre de 2020, que recibirá la reclamante por transferencia bancaria. En relación con la cuenta cliente ##### se han reactivado los servicios y se aplica correctamente la cuota mensual. El 15 de febrero de 2021 se ha generado una factura por importe de 210,95 €, que incluye la facturación de los meses de noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021, ya que no se han emitido facturas. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 250,29 € correspondiente a la devolución de las facturas del 15 de febrero y 15 de marzo de 2021.

Comunidad de Madrid

Traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la empresa, y solicita:

1. Que ##### emita factura por valor de 51,92€ relativa al periodo del 16/11/2020 al 15/12/2020, único periodo que se encuentra pendiente de facturación y pago.
2. Que ##### proceda a darme de baja como cliente con fecha de 16 de diciembre de 2020, sin penalización alguna. Debido a que dicha portabilidad ha sido fruto de los numerosos problemas narrados en la solicitud de arbitraje, imputables únicamente a #####, y que se remontan a septiembre de 2020.
3. Que ##### no emita ninguna factura por los periodos posteriores al 16/12/2020, dado que a partir de ese momento queda probado que dejé de ser cliente de la compañía y no tenía ningún servicio contratado.

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 reclamada aporta escrito al que adjunta copia de la facturación, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que sólo consta solicitud de portabilidad de la línea ##### por lo que no procede el recálculo de las facturas de los servicios fijos. No obstante, se ha recalculado la parte de la línea móvil y se ha generado un abono de 180 €, y se ha tramitado la baja de los servicios fijos con fecha 15 de diciembre de 2021. En relación con la factura de 8 de octubre de 2020, se ha realizado con anterioridad una regularización de 28,81 € y se ha generado otro abono de 31,03 €. Estos abonos se han descontado de las facturas pendientes de pago de noviembre de 2020 a noviembre de 2021, quedando un importe pendiente de pago de 525,60 €.

La parte reclamante aporta escrito reiterando su **reclamación**, y manifestando que el número fijo no pudo ser portado al nuevo operador debido a que ##### negaba que dicho número existiera, manifestando que no era titular de ese número, y fue imposible darlo de baja. Y en todo caso, los servicios de internet y televisión sí se pudieron dar de baja en la fecha de la portabilidad de la línea móvil. Solicita la anulación de la deuda.

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 la incidencia sobre la línea fija, no habiendo justificado la empresa reclamada ni formulado alegaciones sobre la causa por la que no se gestionó la portabilidad y posteriormente la baja que la reclamante solicitó. Que las facturas no reflejan consumo y que la reclamante acredita que el servicio se lo prestó su nuevo operador. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las facturas emitidas desde el 15 de enero de 2021, y se rectifica el importe de la deuda pendiente a la cantidad de 51,92 € correspondiente al periodo de facturación entre el 16 de noviembre y el 15 de diciembre de 2020, en el que los servicios fueron prestados por la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada, **debiendo abonar la parte reclamante 51,92 €.**

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.