



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 04356.8.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

VOCALES:#####, en representación de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 mayo de 2019, en la que reclama su disconformidad con la facturación emitida desde 23 de agosto de 2018, fecha en la que solicitó la baja, y no el 14 de enero de 2019 como dice la empresa, fecha en la que se dio cuenta que le estaban facturando desde septiembre de 2018 y acudió a una tienda #####, donde le informaron que la baja de la línea fija estaba dada desde agosto. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no consta solicitud de baja con fecha anterior al 12 de enero de 2019. Se ha comprobado que el 23 de agosto de 2018 se contactó con el ##### ya que había solicitado la portabilidad a otro operador, y quedó en consultar con su operador si había tramitado un alta nueva o había solicitado la portabilidad, no volviendo a contactar hasta el 12 de enero de 2019 para reclamar la facturación indicando que no reconocía el número. Destaca que cuando un cliente entrega los equipos en tienda porque ha solicitado la portabilidad de la línea, no procede tramitar su baja porque perdería la numeración, habiendo actuado la empresa de forma acorde con la normativa vigente, y los usos y prácticas comerciales.

La empresa reclamada aporta nuevo escrito de fecha 3 de febrero de 2021, en el que ratifica sus anteriores alegaciones. 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 no aporta escrito de alegaciones,

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:

La empresa reclamada aporta nuevo escrito de fecha 3 de febrero de 2021, en el que ratifica sus anteriores alegaciones. 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 no aporta escrito de alegaciones,

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretension de la parte reclamante al considerar que su voluntad fue tramitar la baja del servicio puesto que devolvió el router el 23 de agosto de 2018, habiéndole entregado la empresa un documento que refleja un N° de operación de baja, y que la facturación reclamada no refleja consumo. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe de las facturas emitidas desde el 4 de octubre de 2018 (cuyo periodo de facturación comienza el 26 de agosto de 2018) que hubiera abonado la parte reclamante, y anular las que se encuentren pendientes de pago. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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. Previa 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 20 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.

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 DIAS 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. Previa 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 20 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.