

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 04796.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:#####, empleado público de la Comunidad de Madrid.
VOCAL:#####, en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.#####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el cargo bancario de una factura telefónica por un periodo en el que ya había solicitado la portabilidad a otra compañía y facturado por ésta. Reclamo y le informan que se debe a que la portabilidad de una de las líneas móviles se demoró 3 días. Solicita que en todo caso la empresa emita una factura que se ajuste exclusivamente al gasto realizado en una de las líneas móviles durante 3 días. Adjunta facturas de los dos operadores. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 10 de junio de 2021 al que adjunta documentación, del que se da traslado a la parte reclamante en el que describe en qué consiste el proceso de portabilidad, y alega que "la línea ##### figura portada a otro operador con fecha 22/02/2021 y la línea ##### con fecha 24/02/2021, fecha fin de facturación en ##### y de inicio en el otro operador como se confirma en la factura aportada en su escrito.

Por lo que respecta a la línea #####, les notificamos que no hay petición de cambio de operador de la misma ni de baja a petición del cliente. En cuanto a lo anterior, les señalamos que a lo largo del día de hoy, hemos intentado contactar con el ##### en los teléfonos de contacto ##### y #####, para confirmar la baja, estando en todo momento localizable. Respecto a lo indicado, les comunicamos que el cliente puede solicitar la baja de la misma contactando con el número de Atención al Cliente #####. Para finalizar, les comunicamos que el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 58,34 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las cuotas facturadas de fecha 23/03/2021 y 23/04/2021. Adjuntamos copia de las mismas para su comprobación. (...) 49,10 euros (impuestos incluidos), de la factura de fecha 22/04/2021 de la línea fija. Adjuntamos copia. "Fórmula reconversión sobre la deuda por importe de 107,44 €.

Por lo que respecta a la línea #####, les notificamos que no hay petición de cambio de operador de la misma ni de baja a petición del cliente. En cuanto a lo anterior, les señalamos que a lo largo del día de hoy, hemos intentado contactar con el ##### en los teléfonos de contacto ##### y #####, para confirmar la baja, estando en todo momento localizable. Respecto a lo indicado, les comunicamos que el cliente puede solicitar la baja de la misma contactando con el número de Atención al Cliente #####. Para finalizar, les comunicamos que el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 58,34 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las cuotas facturadas de fecha 23/03/2021 y 23/04/2021. Adjuntamos copia de las mismas para su comprobación. (...) 49,10 euros (impuestos incluidos), de la factura de fecha 22/04/2021 de la línea fija. Adjuntamos copia. "Fórmula reconversión sobre la deuda por importe de 107,44 €.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 26 de junio de 2021, del que se dio traslado ala empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que su contrato fue con ##### y no con #####, que la portabilidad se hizo efectiva el dia 17, por lo que no tienen que cobrar fibra ademas de que la empresa manifiesta que la facturacion es por el servicio de linea fija, no se le informé de que debia solicitar la baja de la linea fija de manera independiente a la solicitud de portabilidad de las lineas moviles, habiendo adquirido en su dia todos los productos como un paquete incluidos en una oferta unitaria. Finalmente, manifiesta que en ninguna de las llamadas que ha recibido requiriendo el pago se le ha informado del procedimiento de baja.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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que “por /o que respecta a la linea #####, les notificamos que no hay petición de cambio de operador de la misma, por lo que ante ello, tal y como se recoge en las condiciones generales de contratacion, que les adjuntamos, no se producira la baja del servicio a no ser que se reciba /a peticion del titular, no constando registro de que el ##### lo solicitara.

Respecto a lo anterior, al confirmar el cliente que dispone de servicio fijo con otra compania, hemos tramitado la baja de la linea #####, a fecha del presente escrito.Por todo lo indicado, les confirmamos que no se detecta incidencia alguna en la facturacion emitida, tarificandose las cuotas de las lineas móviles de manera proporcional hasta su fecha de baja y de lalinea fija, hasta el dia 06/04/2021, que se suspendió por falta de pago de las facturas.”Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncio 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 PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar correcta la factura de 21 de marzo de 2021 por importe de 48,34 € al haber prorrateado correctamente la empresa las cuotas de las lineas moviles hasta la fecha de portabilidad y no haber solicitado la parte reclamante la baja o portabilidad de la linea fija y servicios asociados a la misma. Considerando la deficiente prestacidn del servicio de atencion al cliente que no informé debidamente a la parte reclamante que es el titular de la linea quien debe solicitar la baja/portabilidad de la linea fija. En consecuencia, y teniendo en cuenta que no reflejan consumo la empresa reclamada debe anular las facturas de fecha 22 y 23 de abril de 2021.ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvenccion formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 107,44 €, debiendo abonar la parte reclamante 48,34 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS. a contar desde la recepcidn de la notificación del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia dela fecha ya lo hubiere efectuado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS. a contar desde la recepcidn de la notificación del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia dela fecha ya lo hubiere efectuado.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de calculo, de copia, tipografico 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 arbitros 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 Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.