



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05441.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 09 de enero de 2020, 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 **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida desde septiembre de 2018, fecha en la que solicitó la baja de Fusión Contigo Máxima Velocidad para portar a otro operador. Solicita la baja total de los servicios, la anulación de los cargos y la exclusión del registro de morosos.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 23 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no figura ninguna solicitud de portabilidad para la línea fija, y que hay solicitud de portabilidad para la línea móvil el 12 de septiembre de 2018. La solicitud de baja de la línea fija es de fecha 14 de abril de 2019, siendo la facturación emitida correcta. Se adjunta información de los pedidos.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de octubre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 16 de agosto de 2018 contrató todos los servicios con otro operador, y ese mismo día solicitó la baja de todos los servicios en #####, y devolvió el router siguiendo las instrucciones de la empresa el 2 de septiembre de 2018, en una tienda ##### donde le confirmaron que todo estaba correcto y que le harían el abono de los días facturados tras la baja en la siguiente factura. Pasados unos días llama al ##### para verificar que todo está correcto y la operadora le dice que no existe como cliente porque al tramitar la baja los datos se borran. Recibe cargos de la línea fija en agosto y septiembre, y después de 8 meses vuelve a recibir cargos también de la línea fija. Solicita la anulación de la facturación y pagar hasta el 16 de agosto de 2018.

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 en el que solicita que eliminen la deuda, se le borre de cualquier fichero de morosidad, y 120 euros en concepto de 3 días de vacaciones (40 euros por día) que ha tenido que perder en su trabajo por ir a poner dos reclamaciones y la asistencia.

Comunidad de Madrid

Audiencia. Asimismo, la parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, declarando que estuvo una semana sin servicio porque hubo una avería según le informaron, y que se lo descontarían en la siguiente factura, posteriormente le niegan la avería y archivan la **reclamación**. Al mes recibe dos recibos por importe de unos 60 euros y 20 euros, este último según le dicen es debido a un cambio en el periodo de facturación. Al mes siguiente la situación sigue igual y pide la baja de FUSIÓN por teléfono y le hacen 4 grabaciones para tramitar la baja. Al mes siguiente recibe otra factura y vuelve a contactar para confirmar la baja y le aseguran que sí se ha dado de baja, y que sus datos no aparecen como cliente. Cada 3 ó 4 meses le pasan facturas. Acude a una tienda y le vuelven a confirmar que está de baja y que constan las numerosas reclamaciones que ha presentado. La línea móvil que han empezado a facturar de nuevo era la línea asociada que incluía FUSIÓN y que nunca utilizó. En la actualidad no tiene línea fija con ningún operador. Cuando devolvió el router en tienda no le pudieron dar el documento porque no funcionaba la impresora, por eso el documento que aporta ahora es de fecha abril de 2019 cuando se lo han impreso. Solicita pagar la factura por importe de 40,21 euros y que anulen el resto, así como el abono del importe del taxi para acudir a la audiencia, y los 3 días de vacaciones que ha tenido que coger en el trabajo para reclamar y acudir a la audiencia, por un importe de 40 euros diarios que suman un total de 120 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante y se opone a la **reclamación** declarando que hay facturas que por fecha están excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. La baja se realizó en abril de 2019 constando 2 grabaciones. La deuda actual es de 190,01 euros de la línea fija correspondiente a las facturas del 13 de septiembre de 2018 y del 13 de abril, 13 de mayo y 13 de junio de 2019, y 41,81 euros de la línea móvil de las facturas de abril y mayo de 2019. Propone a la parte reclamante, que lo rechaza, anular todas las facturas salvo la del 13 de septiembre de 2018 que rectifica a la cantidad de 40,21 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que solicitó la baja del producto FUSIÓN, que la línea móvil se portó en agosto de 2018, y no se tramitó la baja de la línea fija ni de la línea móvil asociada que nunca se había utilizado, y se observa asimismo una deficiente prestación del servicio de atención al cliente que, ante las numerosas reclamaciones formuladas por la parte reclamante al continuar recibiendo facturación de servicios que creía dados de baja, tampoco realizó las gestiones necesarias para su solución. En consecuencia, se considera que todos los servicios debieron causar baja en la empresa en agosto de 2018, y en consecuencia la empresa reclamada debe anular respecto de la línea fija las facturas de fecha 13 de abril de 2019 por importe de 58,40€, 13 de mayo de 2019 por importe de 58,40€ y 13 de junio de 2019 por importe de 33,09€, y respecto de la línea móvil las facturas de abril y mayo de 2019 por importe de 41,81€. La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que hubiera sido incluida, como consecuencia del impago de las citadas facturas.

NO ENTRAR A CONOCER la factura de fecha 13 de septiembre de 2018, al estar excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, por superar los seis meses de antigüedad anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, quedando expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones por daños y perjuicios, quedando expedita la vía judicial.



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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.

Madrid, 09 de enero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####