



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05458.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 0

En Madrid, a 07 de abril 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, 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: que el 03 de septiembre de 2019 realizó portabilidad a ##### tanto de la línea fija, línea móvil, Internet y TV, que procedió a entregar el día 05/09/2019 tanto la ONT como el Router de ##### en la tienda acordada. (Adjunta copia de la devolución y primera factura de ##### en la que se visualiza fecha de alta y teléfonos dados de alta). La baja la tramitó ##### con la portabilidad. Que ##### procedió a emitir el recibo pendiente del mes de agosto, pagado en el mes de septiembre. Durante el mes de octubre no recibió ni factura ni recibo, pero en el mes de noviembre volvió a recibir la factura con fecha de 18 de Sept a 17 de Oct (fecha en la que ya estaba de baja de sus servicios) por lo que procedió a la devolución del recibo de dicho mes. Desde esta fecha ha procedido a poner varias reclamaciones en ##### dado que esta situación se ha ido repitiendo mes a mes, recibiendo cada mes una nueva factura y un nuevo importe con fechas actualizadas. En contestación a las reclamaciones presentadas se me da la razón ante el error (adjunta copias contestación **reclamación**). En una ocasión, vía telefónica, me indicaron que efectivamente había un error informático que estaban intentando solventar y que siguiese procediendo con la devolución de los recibos. En marzo de 2020 emitieron la factura del 18/01/2020 al 17/02/2020 por un importe de 91,69€ con servicios activos de ##### Estrenos, ##### Internet, ##### +Familia y Línea Individual al fijo ##### (servicios que desde el 03/09/2019 tiene con #####), procedí, como nos indicaron, devolviendo el recibo. Durante una de las llamadas, al teléfono de atención al cliente de #####, le informan que ya no tengo ningún dispositivo dado de alta con ellos pero que continúa teniendo una factura impagada de marzo de 2020 por el importe de 91,69€, De nuevo se interpone **reclamación** a ##### vía telefónica por dicha factura el 01/02/2021 y el 10/02/2021 estando a la espera de respuesta por su parte. Que el 3 de septiembre realizó la portabilidad a ##### y el 5 de septiembre de 2019 procedió a la devolución de los dispositivos de #####, por lo que se pregunta cómo puede seguir recibiendo facturas de servicios que ya no dispone y de un número de teléfono que tiene con otra compañía. Solicita que dejen de reclamarle dicha factura en la que no tenía servicios contratados con la compañía y cualquier factura que pudiese surgir posteriormente a la fecha de baja, baja definitiva, así como paralizar cualquier trámite de inclusión en lista de morosos.

Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, dado que la operadora ha reconocido la existencia de errores y queda acreditado que el reclamante procedió, con fecha de 05/09/2019, a entregar la ONT y el Router de #####, procede la **cancelación de la factura de marzo de 2020 por el importe de 91,69 euros, y cualquier otro concepto reclamado** por la empresa reclamada ##### o terceros en su nombre. Debiendo la empresa reclamada proceder, en su caso, a la baja definitiva.

La reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.