



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 08120.6.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

####, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 las facturas de septiembre y octubre porque al no poder pagar le dieron de baja automáticamente y desde el 1 de agosto esta con otro operador con una portabilidad, y el 1 de agosto llamo a la empresa para que le dieran de baja el fijo e internet. Solicita que le quiten los dos meses que no ha utilizado fijo ni internet, y no tenía permanencia. Aporta copia de los partes de instalación de ##### de fecha 27 de julio de 2017, y del nuevo operador de 31 de julio y 1 de agosto de 2019.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de diciembre de 2018, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea móvil figura portada el 2 de agosto de 2019, en relación con el fijo no se ha recibido ninguna petición de portabilidad a otro operador. El 19 de septiembre se procedió a aplicar una suspensión temporal de la línea por impago de las facturas de agosto y septiembre. No consta fecha de solicitud de baja anterior al 25 de septiembre de 2019, cuando el reclamante contacto con el departamento de atención al cliente solicitando la baja que se tramitó el 1 de octubre de 2019, En consecuencia, las facturas emitidas hasta la fecha de baja son correctas. El reclamante adeuda 103,35 euros, sobre la que formula reconvención.La parte reclamante aporta escritos con fechas 17 de enero y 19 de febrero de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no debe nada a la empresa porque él mismo se dio de baja por teléfono a través de un operador de internet, fijo, tv y móvil, unos días antes de la instalación del nuevo operador. Solicita que anulen la deuda porque no debe nada y no tenía permanencia. Adjunta copia de documentos de requerimiento de pago de la deuda.E] Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



Comunidad de Madrid

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que es imposible

que le reclamen las facturas de septiembre y octubre, puesto que una empresa al no pagar un mes te da de baja inmediatamente, ellos mismos lo dicen. Además lleva desde el 1 de agosto con una portabilidad con otro operador, y llamo a ##### para que le dieran de baja el fijo e internet. Solicita que le quiten la deuda porque además no tenía permanencia. Con fecha 23 de julio de 2020 aporta nuevo escrito en el que reitera las alegaciones, manifiesta

que después de contratar con el nuevo operador, después de unos tres meses le enviaron tres facturas. La baja la dio por teléfono y no tiene justificante porque no hay un correo electrónico o un fax al que se pueda enviar. Adjunta facturas de agosto, septiembre y octubre de 2019. La parte reclamada aporta escrito de fecha 13 de julio de 2020 en el que reitera sus alegaciones y la reconvención sobre la deuda de 103,35 euros correspondiente a la devolución de las facturas de 20 de agosto, 20 de septiembre, y 20 de octubre de 2019. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante al considerar que acredita la instalación de un nuevo Servicio de fibra en su domicilio con fecha 31 de julio y 1 de agosto de 2019, que la línea móvil se portó el 2 de agosto, y que la parte reclamante manifiesta que en la misma llamada que realizó al operador manifestó su deseo de cancelar todos los servicios contratados. La factura de 20 de agosto de 2019 es correcta al reflejar consumo hasta la fecha de baja, y las facturas de 20 de septiembre y 20 de octubre deben anularse al no reflejar consumo y prestar el servicio otro operador.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención sobre la deuda por importe de 103,35 euros, debiendo abonar la parte reclamante 43,14 euros correspondiente a la factura de 20 de agosto de 2019. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.Madrid, 24 de julio de 2020

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.Madrid, 24 de julio de 2020