



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08454.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / ##### / #####

En Madrid, a 20 de julio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL DE 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 con fecha 18/02/2020 solicitó portabilidad a otra compañía. Tras realizar la portabilidad con fecha 26/02/2020 recibió un correo electrónico de ##### indicándole que una de las líneas móviles, ##### estaba sujeta a un compromiso de permanencia de 12 meses, no cumplido, por lo que le aplicaba una penalización por baja anticipada de 56,63 euros. Que la última factura que abonó a ##### se correspondía con el periodo de facturación desde el 08/01/2020 hasta el 07/02/2020, debiendo la siguiente factura haber sido girada por la parte proporcional del servicio prestado desde el 7 de febrero hasta el día 18 de febrero, momento en el que solicitó la portabilidad de los servicios, más la penalización por el compromiso de la línea móvil, sin embargo se emite una factura por el mes completo, incluyendo una penalización de 25,82 euros por un servicio de TV que nunca ha tenido contratado. Esto se volvió a repetir en el mes de abril, emitiendo una factura por la línea fija e internet por importe de 39,95 euros, aunque había abandonado la compañía en el mes de febrero. Solicita la anulación de las facturas incorrectamente emitidas, el cese del requerimiento de pago y la cancelación de sus datos personales de cualquier fichero de morosos o terceras empresas de recobro.

La parte reclamada alega que en relación a la anulación de las facturas emitidas por las líneas ##### y ##### tras la baja, así como la anulación del cargo por compromiso en TV, el 17/12/2019 el ##### solicitó la baja del servicio de TV de la línea ##### que se cursó el 08/01/2020. La baja generó un cargo por compromiso de 25,82€ (exento de impuestos) en la factura del 12/03/2020, que por deferencia comercial han ajustado. Asimismo, las líneas ##### y ##### se portaron a otro operador el 26/02/2020, facturándose la cuota de las líneas hasta dicha fecha tal y como consta en la factura del 12/03/2020. Además, la baja de la línea ##### emitió un cargo de 56,34€ (exento de impuestos) al incumplir el compromiso acordado en la contratación, según oferta contratada el 22/08/2019. Por otro lado, la línea ##### causó baja el 02/10/2020 por la devolución de las facturas emitidas desde el 12/03/2020, sin que conste petición de baja anterior. Tras el ajuste realizado en relación al cargo por compromiso en TV de 25,82€ (exento de impuestos) en la factura.

Comunidad de Madrid

Factura del 12/03/2020. Queda pendiente de pago 350,37€ (impuestos incluidos) de las facturas emitidas desde el 12/03/2020 al 12/10/2020 en las que se factura la cuota de las líneas ##### y ##### hasta la baja. ##### ha ordenado la paralización de todas las acciones de recobro de la deuda objeto de **reclamación** y ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. Por último, y en relación a la petición de derecho de cancelación solicitado a través de este Organismo por parte del #####, les confirmamos que conforme a lo dispuesto en el Nuevo Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, de Protección de Datos de Carácter Personal, esta mercantil va a proceder a hacer efectivo este derecho y notificarlo al abonado. Solicitase acuerde el pago del importe de 350,37€ (impuestos incluidos), que el cliente debe, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante manifiesta que no está de acuerdo en cuanto a la penalización del servicio que nunca contrató, y las facturaciones que le ha venido girando la compañía a pesar de haber solicitado la baja de los servicios por portabilidad a #####. La solicitud de baja la realizó telefónicamente y ante mi pregunta de si debía realizar alguna actuación más, la persona que atendió la llamada le indicó que no y que solo tenía que desconectar el aparato de la red y esperar a recibir un código para la remisión del equipo. Que no se le ha facilitado código o instrucciones para la devolución del equipo tras la solicitud de baja por portabilidad, teniendo el equipo en su domicilio a la espera de que le indiquen cómo proceder a su devolución. Que, a pesar de haber una solicitud de arbitraje interpuesta, le siguen instigando terceras empresas de recobro para que proceda al pago de la supuesta deuda.

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 y la parte reclamada comparecen 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, comprobado que en las facturas emitidas por #####, desde que el reclamante solicitó la portabilidad, no existen consumos en la línea fija y, en el contrato con la otra operadora, aportado por la reclamante al expediente, queda asociada la fibra a la línea fija, se acuerda **la anulación de las facturas emitidas desde el 12/03/2020 al 12/10/2020**, debiendo la **reclamante abonar el cargo de 56,34€ (exento de impuestos)** por incumplir el compromiso acordado en la contratación, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

La parte reclamada debe realizar los trámites necesarios para proceder a la cancelación de los datos personales del reclamante de cualquier fichero de morosos o terceras empresas de cobros.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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