



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10782.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

████████████████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

████████████████████ en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

████████████████████, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes que permite la resolución del litigio.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que siendo cliente de ██████ en enero de 2023 se dio de baja y ya solo tiene servicio telefónico con ██████ pero ██████ le sigue pasando recibos en mayo, junio, julio y agosto que ha devuelto. Solicita la anulación de la deuda ya que no tiene servicio con ██████

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante no comparece a la audiencia, pero constan por escrito en el expediente sus pretensiones

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se opone a la reclamación indicando, en resumen:", con fecha 23 de febrero de 2023, realiza la portabilidad saliente de la línea móvil ██████ a otra compañía, manteniendo el servicio de fibra dado de alta en ██████ Confirmamos que, hasta el siguiente día 1 de junio de 2023, ██████ no se ha puesto en contacto con nuestro servicio de atención al cliente para solicitar la baja del servicio de Internet (fibra), tal y como aparece especificado en su contrato, concretamente en el punto 10.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Resolución del Contrato: *"El Cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento, comunicándolo a [REDACTED] con un preaviso de dos (2) días hábiles por el mismo medio en el que se dio de alta, acreditando su identidad. Si el cliente dispone de un paquete de servicios compuesto por Banda Ancha y línea móvil y decide dar de baja o realizar una portabilidad de su línea móvil, el precio para su servicio de Banda ancha será de 29.95 € desde el momento en el que la baja o portabilidad móvil se haga efectiva."* Cabe destacar que, ese mismo día, la [REDACTED] es informada del procedimiento para la devolución de los equipos. Adjuntamos Contrato.

Asimismo, conviene señalar el artículo 10 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, que en su apartado 1º establece que: *"Con independencia de los mecanismos que utilicen los operadores para el acceso a las redes, los procesos de cambio de operador se realizarán, con carácter general, a través de la baja del usuario final con el operador de origen y el alta con el de destino. A los efectos de tramitación de la baja, el abonado deberá comunicarla directamente al operador de origen conforme al procedimiento que figure en el contrato."*

Por todo lo anteriormente descrito, queremos confirmar que la facturación emitida de desde el momento en que se realiza la portabilidad saliente de la línea móvil y la baja del servicio de fibra, se ha gestionado correctamente, ya que, el servicio permanece activo..."

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 que la documentación aportada al expediente, considerando que la empresa reclamada presenta las facturas que indica se le adeudan pero no efectúa reconvencción ni cuantifica el periodo por el que reclama, ni la cantidad adeudada y por su parte el consumidor presenta recibos o extractos bancarios indicando que ha devuelto alguno de ellos. Considerando que la factura emitida por [REDACTED] de fecha 4 de marzo de 2023 e importe 38,99 euros, correspondiente a los servicio de telefonía en el mes de febrero de 2023 todavía refleja llamadas o consumos de telefonía pero que en las facturas posteriores ya no se reflejan llamadas ni ningún tipo de consumo, y que si bien el cliente manifiesta haber solicitado la baja pero no lo acredita convenientemente, **el Colegio Arbitral acuerda: estimar parcialmente** la solicitud de [REDACTED] en el sentido de anular las facturas de emisión posterior a la de 4 de mayo de 2023, pero no así las anteriores a esta fecha que si deben ser pagadas por el cliente reclamante, por lo que si no las ha pagado o se han devuelto los recibos.

Para mayor claridad de detalla que [REDACTED] debe pagar las siguientes facturas a [REDACTED]:

-la factura emitida por [REDACTED] de fecha 4 de marzo de 2023 e importe 38,99 euros, correspondiente al servicio de telefonía en el mes de febrero de 2023

la factura emitida por [REDACTED] de fecha 4 de abril de 2023 e importe 29,95 euros, correspondiente al servicio de telefonía en el mes de febrero de 2023

la factura emitida por [REDACTED] de fecha 4 de mayo de 2023 e importe 29,95 euros, correspondiente al servicio de telefonía en el mes de febrero de 2023.

y que una vez que el consumidor haya pagado estas facturas a [REDACTED], la empresa debe considerar a este cliente al corriente de pagos anulando cualquier otra factura de fecha posterior a la de 4 de mayo de 2023.



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 14 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature Block]

Firmado digitalmente por
Fecha: 2024.03.22 13:04