



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00208.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: Se da de baja de [REDACTED] en abril proque el 1 de mayo dejaba la casa. Se da cuenta de que le han cobrado mayo junio y julio y el recibo de agosto y posteriores no los ha pagado. Dicen que ha dado de baja el móvil pero no lo demás, cuando esto no es así porque quería la baja de todo. Hasta el día 5 de diciembre no consigue que den la baja la línea, al menos continua generando cobros indebidos. Solicita reintegro de facturas abonadas desde la fecha de baja (31 de mayo de 2017) 94,26 euros (factura de junio y julio de 2017). Anulación de las cantidades reclamadas por la operadora (140,23 euros) correspondiente a la devolución de las facturas J546, J552, J558 y J564.

La empresa mediante escrito de fecha 22 de febrero de 2018 informa que la reclamante activó un servicio pack ahorro fibra en fecha 2 de diciembre de 2015 asociada a una línea fija y una móvil. En fecha 12 de abril y 24 de abril de 2017 el abonado contacta con el departamento de atención al cliente para conocer la cobertura disponible en el nuevo domicilio, pero no facilita la dirección para realizar las comprobaciones.

En fecha 15 de mayo de 2017 se recibe solicitud de baja por portabilidad de la línea móvil no constando solicitud de baja de la fija. No obstante tras reclamación se cursa la baja en 13 de diciembre de 2017.

Existe un importe pendiente de pago que asciende a 151,74 euros que se reconviene.

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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Informa que cuando llama a la empresa para consultar la cobertura en el nuevo domicilio le dicen que no hay cobertura por lo que decide realizar la portabilidad del papack entero ( fijo, internet y móvil). Reitera su petición para que le reintegren el importe de las facturas de mayo a julio de 2017 y que le anulen las emitidas entre septiembre y diciembre de 2017.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de mayo de 2018 reitrando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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** la pretensión de la solicitante **desestimando la reconvencción**, formulada por la empresa, debiendo **anular ésta la cantidad total de 151,74 euros** correspondiente a la suma de las facturas emitidas entre septiembre y diciembre de 2017, ya que la reclamante manifiesta que en fecha 15 de mayo de 2017 realiza la solicitud de portabilidad del pack ahora internet y fibra 50/5 asociado a la línea fija " 91752..." y " 678.." que en su día contrató.

No ha desvirtuado la empresa dicha manifestación, ni ha justificado documentalmente, que solo solicitara la portabilidad de la línea móvil.

La empresa señala que la clienta en abril de 2017 contactó con el servicio de atención al cliente, para informar de un cambio de domicilio, por lo que se puede concluir que la operadora era conocedora de tal circunstancia y en consecuencia podía no ser necesario la prestación de la totalidad de los servicios de su paquete- línea fija e internet+móvil-.

No procede la devolución de los importes solicitados correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2017, ya que no aporta copia de las citadas facturas - cuotas y consumos- para su comprobación a pesar de estar requerido por escrito con tal finalidad.

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.

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



## Comunidad de Madrid

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 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.

Madrid, 07 de mayo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

