



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05891.0/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: fue cliente de [REDACTED], de telefonía fija+internet+móvil, hasta que hizo la baja en el servicio mencionado, telefónicamente el 24 de mayo de 2017. A partir de esa fecha no recibió más facturas, sin embargo su sorpresa fue cuando recibió una factura de esta operadora de 49 €, llamó a [REDACTED] para pedir explicaciones, pero no le dieron respuesta satisfactoria. Al revisar el extracto bancario, se dio cuenta que le siguieron cobrando por un servicio que ya estaba dado de baja. Desde la fecha de baja, tiene el mismo servicio con otra operadora y con otro número telefónico. No corresponde abonar las facturas desde marzo de 2017, que no le corresponde abonar por haber formalizado y comunicado la solicitud de baja del servicio. Reclama la devolución de las facturas siguientes: 27.03.2017, 56,25 €; 25.04.2017, 48,00 €; 13.06.2017, 48,56 €; 26.06.2017, 49 €; 25.07.2017, 49 €; 13.09.2017, 49,00 €. A partir de octubre devolvió el recibo, por importe de 49,00 € y en noviembre, otros 49,00 €. No está de acuerdo con el cobro de estas facturas y tiene el router a disposición de Vodafone, para que lo pasen a buscar o indiquen dónde entregarlo. Por ello, solicita explicaciones de por qué no se realizó la baja del servicio el 24 de febrero de 2017 y la devolución de los costes cobrados indebidamente desde marzo hasta septiembre de 2017 y anules todas las facturas desde marzo hasta noviembre y posteriores por haber formalizado la baja a la operadora telefónica, condición para resolver el contrato.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 15 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que el [REDACTED] tenía contratado el servicio ADSL asociado a la línea fija [REDACTED] y la línea móvil [REDACTED] de esta línea móvil se realiza portabilidad el 1 de marzo de 2017. Han aplicado la baja del servicio de ADSL y la línea fija [REDACTED]. El proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y le ofrece la garantía de que las llamadas y mensajes que aparecen reflejadas en estas son consumos detectados desde cada tarjeta SIM. Es por ello que una vez revisadas las facturas de fechas de emisión del 15 de abril de 2017 hasta la fecha son correctas en todos sus apartados. No les consta solicitud de baja del servicio de ADSL ni de la línea fija, así como no consta ninguna solicitud de portabilidad de



Comunidad de Madrid

dichos servicios. Queda pendiente la cantidad de 118 € (impuestos indirectos incluidos) cuya reconvención expresa solicitan

El Órgano 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 presenta escrito de fecha 7 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que el 24 de febrero de 2017, cuando solicita la portabilidad del móvil [REDACTED] se comunica que el teléfono fijo no interesa, porque nunca se han realizado llamadas y el contrato del ADSL para internet se hará con [REDACTED] la nueva compañía que en ese momento realizó la instalación de la fibra óptica. La sorpresa sucedió cuando en el mes de septiembre se recibe una factura por el valor de 49 €. Revisados los extractos bancarios se observa que la compañía ha estado pasando facturas bajo el concepto "recibos varios" en lugar de "teléfono" o [REDACTED] por lo cual no se dio cuenta del hecho hasta recibir, en el mes de septiembre, esa factura que se devolvió. Después de protestar, se siguieron pasando otra factura de octubre, bajo el concepto de "recibos varios". Reclama, por tanto, la devolución de esas facturas pasadas indebidamente, máxime cuando no ha tenido gasto alguno ni consumo por su parte, ya que desde el primer momento el ADSL fue instalado por otra compañía en el teléfono nuevo [REDACTED] 27.03.2017, 56,25 €; 25.04.2017, 48,00 €; 13.06.2017, 48,56 €; 26.06.2017, 49 €; 25.07.2017, 49 €; 13.09.2017, 49,00 €, total facturas: 299,81 €.

La parte reclamada presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 21 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que han procedido a allanarse a favor del reclamante, de manera que han anulado la deuda que mantenía en su Cuenta Cliente [REDACTED] y ha quedado al corriente de pagos. Sus datos han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubieran sido incluidos por [REDACTED].

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que, **partiendo de la certeza de que la baja en el servicio se produjo** por la portabilidad realizada el 24 de febrero de 2017 y que no se realizaron llamadas por la línea fija y el contrato se ADSL para internet se llevó a cabo con la nueva compañía, **que se corrobora** no sólo con las manifestaciones del reclamante, sino además, con las alegaciones de la entidad reclamada, que, además de reconocer que la portabilidad se realizó el 1 de marzo de 2017, posteriormente se allana en favor del reclamante, anulando la deuda generada, **procede la devolución del importe abonado por el reclamante** por una facturación indebida, que no responde al uso de servicio, dado de baja por voluntad expresa del reclamante, **que asciende a 299,81 €**, desglosado en las siguientes facturas: 27.03.2017, 56,25 €; 25.04.2017, 48,00 €; 13.06.2017, 48,56 €; 26.06.2017, 49 €; 25.07.2017, 49 €; 13.09.2017, 49,00 €. **De tal manera que la reclamada debe abonar al reclamante 299,81 €.**



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

