



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00745.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono #####

En Madrid, a 28 de octubre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: El pasado mes de octubre de 2021 se tramitó a la reclamante, telefónicamente, la baja completa del servicio que se tenía con ##### que incluía internet, fijo y dos líneas móviles. La baja se hizo efectiva el 15 de octubre de 2021. Se han recibido dos facturas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de una de las líneas móviles que incluía el servicio, la ##### que correspondía al marido de la reclamante y que falleció con fecha 5 de julio de 2020. La empresa contra la que se dirige la **reclamación** ha seguido emitiendo en los meses de noviembre y diciembre cargos por esa línea, a pesar de haber abierto una **reclamación**/expediente número ##### por la que nos aseguraban que la baja se había tramitado correctamente y que al no estar el móvil operativo, como consecuencia del fallecimiento de la persona que la usaba, no podían enviar mensajes para confirmar la titularidad y confirmaban que ya estaba dado de baja siendo un error del servicio el no poder confirmar la baja a través de SMS.

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 por escrito comunicada ni solicitada por mi madre, por lo que no puede ser la causa de la facturación reclamada. Asimismo, esta parte reitera que la baja total del servicio fue solicitada expresamente y que ##### no ha cumplido con dicha solicitud, por lo que se mantiene la **reclamación** de los importes exigidos indebidamente.

Comunidad de Madrid

Solicitó su baja definitiva, desconociendo esta parte cuál hubiera sido el concepto adecuado para que el operador gestionase la petición convenientemente, puesto que el citado número era de mi padre, #####, fallecido con fecha 5 de julio de 2020, como ya se expuso en el escrito iniciador del presente procedimiento.

Por otro lado, y tal y como manifiesta la otra parte, efectivamente sí se solicitó la baja del servicio de internet, así como la portabilidad de los teléfonos ##### y ##### gestión que fue adecuadamente realizada y de la que esta parte nada tiene que decir.

Alega la parte reclamada que la baja de la línea ##### no fue portada (obvio, puesto que el usuario de la línea había fallecido) y que no consta petición de baja hasta el 17 de diciembre de 2021. La petición de baja de la citada línea, al igual que la baja del servicio y portabilidad de las otras dos líneas mencionadas anteriormente, fue tramitada por teléfono en octubre de 2021, por lo que cierto es que no consta petición escrita y esta parte, al igual que la contraria, no tiene medios para probar la petición textualmente formulada a la compañía reclamada. Lo cierto es que cuando comprobamos que seguían facturando la línea de mi padre (#####) solicité a través de la red social Twitter, atención al cliente de #####, explicaciones y fue entonces cuando se tramitó la baja definitiva de esa línea. Es curiosa que una vez que consta petición escrita la solicitud es gestionada correctamente.

Esta parte en ningún momento discrepa de la acreditación de las bajas del servicio y portabilidad de las líneas ##### así como el servicio de internet, que efectivamente se produce en octubre de 2021, únicamente discrepa del hecho de que para ##### nunca existió petición de baja de la línea móvil ##### hasta que se formula por escrito a través del servicio de atención al cliente que tienen en la red social Twitter ##### (#####), con fecha 17 de diciembre de 2021, cuando en realidad sí se formuló petición de baja de esa numeración en octubre de 2021. Esta parte entiende que cuando en octubre se solicita la baja del servicio, la operadora ##### intencionadamente, juega con los términos de la petición para gestionar la misma a su conveniencia. Ningún sentido tendría solicitar por esta parte en octubre de 2021 la baja del servicio y portabilidad de dos de las líneas a otro operador y mantener precisamente una de ellas, ##### que no se utilizaba (de hecho, en los periodos que ##### factura, no existe consumo alguno, los 3,90 que factura son solo por mantenimiento de la línea, se adjunta factura acreditativa).

Para terminar, y dado que la empresa reclamada manifiesta que mi madre, #####, ha vuelto a contratar con #####, hecho que esta parte considera que no es relevante para la cuestión que aquí se discute, ni entiende el motivo de traer el citado dato a esta **reclamación**, manifestar que si en octubre de 2021 se solicitó la baja del servicio es porque ##### no daba servicio de fibra ni tenía en proyecto acometerla en el domicilio del servicio, #####, ##### El Álamo. Una vez que ##### puso servicio de fibra en el citado domicilio, meses después efectivamente se ha solicitado el cambio de operador a #####, aprovechando una oferta económica de la compañía reclamada ##### y contratando como bien manifiesta ##### una nueva línea ##### cuya usuaria es mi hermana #####.

Insisto en que ningún sentido tiene traer a este procedimiento el estado actual de la contratación de los servicios de telefonía de #####, más allá de querer sembrar algún tipo de duda en la resolución del presente expediente. Somos pequeños consumidores y buscamos las mejores ofertas para el mismo servicio en este actual contexto económico y eso es lo que hemos hecho.

Por todo lo expuesto tenga por presentado este escrito que solicito quede unido.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Les dirigimos el presente escrito, en relación a la **reclamación** formulada"



Comunidad de Madrid

Fue notificada por este Organismo. Tras un estudio de la **reclamación** con respecto a la baja, les informamos de que el proceso de baja con numeración portada es el proceso por el que el abonado de una numeración portada causa baja en el operador que le provee el servicio (operador receptor final) sin solicitar simultáneamente el alta del servicio en otro operador conservando la numeración. El proceso se inicia con la solicitud por parte de un abonado titular de numeración portada de baja del servicio telefónico al operador actual, que es el operador receptor, quien deberá comunicar esta circunstancia al operador propietario del bloque de numeración (operador inicial) al que está asignada dicha numeración. En virtud de lo mencionado anteriormente, las líneas ##### y ##### figuran portadas a otro operador con fecha 15/10/2021. A tales efectos, confirmar que ##### facturó los servicios contratados para las líneas ##### y ##### hasta la fecha de baja efectiva por portabilidad donante. Asimismo, les comunicamos que la línea ##### no figura portada a otro operador, ni consta petición de baja de dicha línea por parte de la titular hasta el 17/12/2021, fecha en que se recibe en ##### un e-mail solicitando la baja de los servicios contratados para la misma, haciéndose efectiva la baja el 20/12/2021. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que ha quedado acreditada la fecha de baja definitiva de los servicios contratados para las líneas ##### y ##### por portabilidad donante y asimismo, puesto que ##### no tiene constancia de solicitud de baja de la línea ##### con fecha anterior al 17/12/2021 y entiende, por lo tanto, correctos los cargos emitidos hasta la fecha de baja efectiva. Para finalizar, les comunicamos que la #####, titular de las líneas, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####.

En su escrito de fecha 23 de agosto se ratifica en lo anterior y añade: "Por otro lado, les señalamos que con fecha 10/06/2022, ##### ha realizado una nueva contratación con #####, ha solicitado la activación del Pack ##### Dúo Fibra 300 + línea, para los números ##### y ##### que se ha activado el 15/06/2022 para la línea fija y el 20/06/2022 para las líneas móviles. Al respecto, les aportamos el SMS certificado y el comprobante de venta de dicha contratación, para su conocimiento. Debido a lo anterior, desde el 06/07/2022 se generan de nuevo facturas a nombre de #####."

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no hay documento alguno que pueda probar que la petición de baja de la línea ##### y la baja del servicio y portabilidad de las otras dos líneas, ##### y ##### fue tramitada por teléfono en octubre de 2021, ya que no consta petición alguna por escrito. La reclamante refiere no tener medios para probar la petición textualmente formulada a la mercantil. Pero sí es cierto que dicha prueba, al realizarse a través del teléfono, solo puede aportarse por la mercantil, máxime cuando la baja de los números telefónicos ##### y ##### sí que se realizó. Resulta difícil entender la no solicitud de la baja del otro número al ser usado el mismo por una persona fallecida meses antes.

Tras lo cual, este órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y estima totalmente las pretensiones de la reclamante. La mercantil debe abonar la cantidad de 19,36 € al número de cuenta de la reclamante.

Comunidad de Madrid

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.