



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03221.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** presentada por el actor en este procedimiento en fecha 1 de marzo de 2021.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

Sostiene la reclamante que mantenía una relación contractual con la empresa reclamada que concluye, según su versión, cuando realiza la portabilidad de su línea a otra compañía. Tras efectuarla, comienza a abonar las facturas a la nueva empresa y pese a ello, sigue recibiendo las de la reclamada. Tras diversas gestiones telefónicas encaminadas a evitar esa doble facturación, la reclamante decide no hacer frente a las facturas recibidas pertenecientes a periodos posteriores a junio de 2021 y da orden a su banco para no atender al pago de las emitidas por #####. Desde ese momento han sido continuas las actuaciones de dicha mercantil encaminadas a cobrar esa deuda que la reclamante entiende que no le corresponde abonar. A su **reclamación** acompañó una copia de distintas facturas de ambas empresas y un documento dirigido a ##### el día 9 de noviembre de 2021 en los siguientes términos:

Por la presente comunico mi decisión de cancelar el contrato de Internet Fibra 100 Mb y línea fija concertado con ustedes para el número ##### que se requiere gestionen a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el **plazo** máximo de 2 días que establece el Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo. Debo recurrir a esta vía pues la baja técnica de la solicitud de portabilidad de ##### el pasado 24 de junio de 2020 y la baja administrativa registrada en mis llamadas realizadas a la Oficina de Atención al Cliente de ##### el pasado 24 de agosto de 2020 a las 20:06h y a las 20:26h fueron desoídas, por lo que interpondré la correspondiente demanda'.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta contesta indicando que entendiendo que al momento del alta de una línea con una nueva numeración con otro operador, es necesario que el titular del servicio se comunique con ##### por alguna de las vías establecidas para solicitar la baja administrativa del servicio y así rescindir el contrato, todo ello de acuerdo a sus condiciones generales. No consta en ##### fecha de solicitud de baja de la línea ##### anterior al 21/11/2020, cuando el abonado contactó con el departamento de Atención al Cliente solicitando la baja del servicio.

Comunidad de Madrid

Además, formula reconvencción por importe de 166,45 euros que corresponden al importe de las facturas impagadas por la reclamante.

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 23 de noviembre de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal a #####. Notificada dicha resolución a las partes y trasladadas las alegaciones planteadas hasta ese momento por cada una de ellas a la contraria, se les concede un **plazo** de 15 días para efectuar nuevas alegaciones y se les cita, con las advertencias que resultan preceptivas, para audiencia escrita que tendrá lugar el día 20 de enero de 2022.

Ambas partes reiteran, en sendos escritos, las posiciones sostenidas con anterioridad. Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO EN EQUIDAD**:

La controversia se centra en determinar si la empresa reclamada ha facturado servicios tras haber contratado la reclamante con una compañía diferente y si dicha facturación resulta ajustada.

La documentación aportada por la solicitante acredita que desde el día 26 de junio de 2020 dispone con una compañía distinta a la reclamada de los siguientes servicios: "Fibra 100 MB" y "Tarifa ##### 20 GB sin límite Top" para el número #####

La reclamada facturó los servicios correspondientes al móvil citado hasta esa fecha. Sin embargo, continuó remitiendo facturas relativas al servicio "Internet + Fibra #####" para el periodo comprendido entre el 26 de junio y el 21 de noviembre, fecha en que según indica, el reclamante solicitó la baja.

No se ha acreditado documentalmente que por parte del reclamante se efectuara ninguna comunicación relativa a la baja de los servicios que tenía contratados con el reclamado hasta el día 21 de noviembre de 2020. Sin embargo, e independientemente de que sea o no posible técnicamente la prestación simultánea del servicio de internet por fibra por dos compañías diferentes (cuestión sobre la que no nos pronunciaremos en el presente LAUDO), parece razonable que, facturándose también ese servicio por ##### desde el día 26 de junio de 2021, dicha circunstancia generase la preocupación de la reclamante hasta el punto de contactar con la empresa para alcanzar una solución. Lo plausible es que, obtenida la prestación de esa otra empresa, se entendiera por parte de la reclamante que la anterior había dejado de proporcionarla.

Es público y notorio que la práctica totalidad de los usuarios que tienen contratados paquetes conjuntos de servicios de telecomunicaciones portan todos esos servicios cuando contratan con compañías distintas de las que se los prestaban. En ese contexto, parece también evidente que las compañías que sufren esos "abandonos", están en disposición de comprobar de forma inmediata si los servicios se prestan efectivamente o no. Y resulta contrario no solo a la **EQUIDAD** más elemental sino también a las disposiciones vigentes, proceder al cobro por servicios que no se están prestando.

Establecido esto, debemos analizar cuál es la cantidad que debe devolverse a la reclamante, entendiendo que, como hemos indicado, apreciamos que los servicios se



Comunidad de Madrid

Efectuado en el periodo que media entre esa fecha y el 15 de julio del mismo año, ya fue pagada por el reclamante.

Pues bien, la cuota diaria correspondiente al servicio "Internet + Fibra #####" sería (IVA incluido) 1,46 euros $[(36,32+7,63):30]$. El servicio se prestó entre los días 15 y 25 de junio (11 días). En consecuencia, resultando que la factura emitida el día 20 de julio de 2020 tiene un importe de 46,68 €, incluyendo 0,74 € por los servicios asociados al teléfono móvil mientras permaneció en ##### y que solo debió incluir, por los asociados a la fibra y la línea fija, 16,06 € $(1,46 \text{ euros} \times 11 \text{ días})$, el importe a devolver por esa factura será de 29,88 € $[46,68 - (16,06 + 0,74)]$.

En consecuencia, se acuerda ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión del reclamante, desestimando la reconvencción planteada, en los siguientes términos:

La empresa reclamada procederá a ingresar en la cuenta bancaria en que la reclamante tenía domiciliados los pagos de las facturas, la cantidad de 29.88 euros.

La empresa anulará las facturas correspondientes a periodos posteriores al 14 de julio de 2020 correspondientes a su cuenta ##### 17, absteniéndose de reclamar su importe por cualquier medio y de incluir los datos de la reclamante en cualquier fichero de solvencia patrimonial si dicha inclusión derivara de lo resuelto en este LAUDO.

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.

Comunidad de Madrid

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.