



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06627.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: que tras realizar la portabilidad, ##### sigue exigiendo el cobro de servicios que no se usan, y que al no haber sido el reclamante quien los dio de alta, no tiene por qué darlos por finalizados. Solicita que ##### rescinda los servicios que dio de alta y que solo ella puede finalizar y rescindir.

La parte reclamada alega que la línea ##### se activó el día 12/08/2019 con la tarifa Plan Mi Fijo y la línea ##### se activó el día 07/08/2019 con la tarifa Internet Móvil 90Gb Empresa, sin que se haya detectado ninguna anomalía en la activación. En relación a la petición, el cliente solicitó baja de las líneas el día 15/01/2021, sin embargo, debido a una incidencia técnica en nuestros sistemas no se ha tramitado, por lo que, a fecha del presente escrito, hemos procedido a cursar baja de las líneas ##### y ##### sin cargos añadidos. En ese sentido, han realizado un ajuste por importe de 25,56 euros impuestos no incluidos (27,94 euros impuestos incluidos) correspondiente a los importes facturados desde el día 15/01/2021. Este ajuste lo han realizado anulando un importe de 20,00 euros exentos de impuestos de la factura de fecha 08/03/2021, que constaba pendiente de pago y aplicando un ajuste por importe de 7,94 euros impuestos incluidos en la factura de fecha 08/02/2021, que consta pendiente de pago. Asimismo, señalan que no tienen constancia de solicitud de baja anterior al día 15/01/2021. Para finalizar, el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 81,85 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de 08/12/2020, 08/01/2021 y 08/02/2021. Solicita la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada y asimismo solicitan reconvención de la deuda de 81,85 euros impuestos incluidos, acordándose el pago de dicho importe que la reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta reitera que no es él el responsable de las altas, que fue la compañía la que adjuntó dichas líneas a su número telefónico para ofrecerle un servicio, que desde el mes de octubre de 2020 no tiene con el operador ningún número telefónico, línea o conexión, que se realizó un cambio de operador telefónico que ##### dio por bueno, estando al corriente de todos los pagos incluyendo los excesos, motivo por el cual se realizó el cambio. La parte reclamada manifiesta que las líneas ##### y ##### se activaron en ##### en fechas 20/08/2019, 12/08/2019 y 07/08/2019 con la tarifa Go Negocio 500 Minutos, Plan Mi Fijo e Internet Móvil 90gb, respectivamente.

En este sentido, no se ha detectado incidencia alguna en la contratación de dichos servicios. Adjuntamos copia de los contratos para su comprobación. Asimismo, la línea ##### cursó baja en ##### el 15/10/2020, por portabilidad.

De igual modo, las líneas ##### y ##### fueron dadas de baja en la compañía el 12/07/2021 tras solicitud del cliente. No obstante, tras verificar que la primera petición de baja fue solicitada el 15/01/2021, se tramitó, el 12/07/2021, un ajuste de 25,56 euros sin impuestos (27,94 euros impuestos incluidos) en relación a los cargos generados por las numeraciones ##### y ##### desde el 15/01/2021. Este ajuste se tramitó anulando un importe de 20,00 euros (exentos de impuestos) de la factura de fecha 08/03/2021, que constaba pendiente de pago y como ajuste de la diferencia (7,94 euros, impuestos incluidos) sobre la factura de fecha 08/02/2021 que consta pendiente de pago. De igual modo, no tienen constancia de solicitud de baja anterior al día 15/01/2021, por lo que la facturación emitida hasta dicha fecha es correcta.

Tras el ajuste realizado, el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a 81,85 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de 08/12/2020, 08/01/2021, 08/02/2021.

Que la oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo incluye las siguientes limitaciones:

A) Aquellas reclamaciones que excedan del ámbito material anteriormente referido y aquellas cuya gestión no sea llevada a cabo por las Juntas Arbitrales Nacional y Autonómicas. B) Aquellas reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005€ y las planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5000€. C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos. D) Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como 118XX y numeración con prefijos 80X y 90X. E) Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de ##### de servicios de terceros. F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje. G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a **plazos**. H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

En este sentido, la **reclamación** de las facturas anteriores a junio de 2020 no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión: "Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje".

Solicita la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada y asimismo solicitamos reconversión de la deuda de 81,85 euros impuestos incluidos, acordándose el pago de dicho importe que la reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo contratado el reclamante todas las líneas al mismo tiempo, no haciendo uso de los servicios y no constando consumos, se presume que al realizar la portabilidad entendiera que portaba todas las líneas, por lo que se acuerda el pago de las cuotas contratadas por el reclamante, por importe de 32 euros, impuestos incluidos. Resultando, una vez deducida dicha cantidad de la deuda de 81,85 euros, impuestos incluidos, cuya reconvencción se solicita por la reclamada, un **importe de 49,85 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe abonar a la empresa reclamada.**

No entrar a conocer de las facturas anteriores a junio de 2020 por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, al constar limitada la oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo: "Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje".

Estimar parcialmente la reconvencción solicitada por la empresa reclamada en la cantidad de 81,85 euros, debiendo el reclamante abonar a la reclamada la cantidad de 49,85 euros, impuestos incluidos.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unaninimidad**.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.