



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07751.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de abril 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 ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: Servicios de fibra más móvil con ##### que se contrata como un todo. El 13 de octubre de 2020 se hace portabilidad a otra compañía tanto de fibra como de móvil. Pasado un mes envían factura y cobran la línea fija porque no se había dado de baja y se devuelve el recibo.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "La extinción de la deuda que tengo con ellos ya que por su mala fe o su incompetencia no dieron de baja el servicio cuando solicité la portabilidad del móvil y de la fibra y me aseguraron que ellos se encargaban de todo y que no tenía que hacer nada más".

En su escrito del 03/09/2021 refiere: "Disconformidad con la deuda que reclama ##### de 100,37 € con los 12,99 € de gestión de cobro y solicito extinción de la deuda más 500€ de daños y perjuicios".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras un estudio de la **reclamación**, con respecto a la baja por portabilidad, 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."

Comunidad de Madrid

(operador inicial) al que está asignada dicha numeración. En virtud de lo mencionado anteriormente, la línea ##### no figura portada a otro operador. En este sentido, les señalamos que, en el momento del alta de una línea con una nueva numeración con otro operador, es necesario que el titular del servicio se comuniquen con ##### por alguna de las vías establecidas, para solicitar la baja administrativa del servicio y así rescindir el contrato. Todo ello de acuerdo a las condiciones generales del contrato. A este respecto, les confirmamos que no consta petición de baja de la línea ##### por parte del titular, hasta el 29/12/2020, haciéndose efectiva la baja el 01/01/2021.

Con respecto a lo anterior, el 03/06/2021, se realizaron los siguientes ajustes en la facturación emitida:

- Ajuste de 1,73 euros (impuestos incluidos), en relación a la cuota de los servicios contratados para la línea ##### del 31/12/2020 (48 horas desde la recepción de la petición de baja) al 01/01/2021 (fecha de baja efectiva), en la factura de fecha 20/01/2021, que consta pendiente de pago.
- En calidad de servicio, ajuste de 12,99 euros (exentos de impuestos), en relación al cargo por gestión de cobro, que aparece en la factura de fecha 20/01/2021, que consta pendiente de pago.

Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que ha quedado acreditado que la línea ##### no figura portada a otro operador y asimismo, puesto que ##### no tiene constancia de solicitud de baja con fecha anterior al 29/12/2020 y entiendo por lo tanto, correctos los cargos emitidos hasta el 31/12/2020. En relación a la compensación económica solicitada por el #####, les indicamos que no entramos a valorar dicha compensación.

Tras los ajustes realizados, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 103,37 € impuestos incluidos por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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

Este Colegio Arbitral procede a ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, ya que de la documentación aportada y de las alegaciones de las partes, se puede constatar que el reclamante solicitó la baja con fecha 13 de octubre de 2020 de todos los servicios con la mercantil, lo cual se hizo de la línea móvil pero no de la fija que se realizó posteriormente con fecha 29/12/2020. Por ello, el importe reclamado por la mercantil que asciende a 100,37 € no procede su abono por el reclamante quedando exento de pago alguno respecto a esta solicitud.

Con respecto a los Daños y Perjuicios se DESESTIMAN ya que están cuantificados en 500€ por el reclamante pero no quedan acreditados documentalmente los mismos.

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.



Comunidad de Madrid

Prevía 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.