

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 11529.8.2021**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

VOCALES:D.####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se solicita la portabilidad\_a otra operadora quien factura desde el 30 de junio de 2021 y el problema surge porque la operadora reclamada ha seguido facturando, a pesar de no prestarme servicio alguno, con los perjuicios que eso ocasional. No se tiene la linea fija numero ####, ya que se pierde la linea y el numero de teléfono.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 reclamacion, que consta en el expediente, y solicita: 1° se anulen las facturas indebidamente emitidas y dejen de reclamarme cantidad alguna; 2° se proceda a la cancelación de mis datos de todos los archivos y de los ficheros de solvencia patrimonial; 3° Solicito que me indemnicen por la pérdida de la linea fija.En su escrito de fecha 24 de enero de 2021 refiere: 1° Interpuse dos incidencias; 2° ante esta situación me vi en la obligación de cambiar de operadora, pero la baja no fue una decision voluntaria, me vi obligada por las circunstancias; 3° No se debe cantidad alguna.En su escrito de fecha 21 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior.La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamacion manifestando que: "Tras las comprobaciones realizadas, les indicamos que la linea #### fue dada de baja el 30/06/2021 al recibirse la peticion de portabilidad de la misma, generandose correctamente los cargos por dicha linea de la factura de 26/07/2021, que adjuntamos.Junto a esto, les sefialamos que la linea #### curso baja en esta mercantil el 11/08/2021 a peticion del cliente. Por las comprobaciones realizadas, la peticion de baja fue solicitada a esta mercantil el 06/07/2021, por lo que hemos procedido a ajustar un importe de 24,20 euros (impuestos incluidos) correspondiente al tiempo que la linea ha estado operativa sobre la factura



## Comunidad de Madrid

de 26/07/2021 y hemos anulado un importe total de 14,85 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de fecha 26/07/2021, que constaba pendientes de pago. En relación a la indemnización solicitada por la baja de la línea #####, les comunicamos que fue solicitada la baja voluntariamente por la Sra. ####, no entrando a valorar la misma. Tras los ajustes realizados, les informamos de que el importe pendiente de pago por parte del cliente en marca Orange, correspondiente a la facturación reclamada en este expediente, asciende a 6,63 euros (impuestos indirectos), correspondiente a la factura de fecha 26/07/2021, siendo esta una deuda cierta, vencida y exigible, esta empresa solicita reconvención de la misma. Se adjunta copia de la factura indicada para su conocimiento. Además de lo anterior, les señalamos que ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubieran sido incluidos. En relación a la petición de derecho de cancelación de datos solicitada a través de este organismo por la Sra. ####, les indicamos que esta mercantil procedera a dar respuesta al abonado sobre el derecho solicitado en el plazo de un mes desde su solicitud. En su escrito de fecha 17 de junio de 2022 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que el cliente ha sido titular en Orange de un Pack ##### con las líneas ##### y #####, hasta el 30/06/21 que solicita la baja por portabilidad de la línea móvil, y hasta el 06/07/21 que pide la baja por traspaso de la línea fija. No obstante, les confirmamos que la baja administrativa del servicio de Fibra no se pudo tramitar en su totalidad hasta el 12/08/21, motivo por el cual, después de la gestión de una reclamación oficial previa, se regularizaron las facturas de fechas 26/07/21 y 27/08/21, en relación a la cuota del servicio de la línea ####, por un importe total de 39,05 euros (impuestos incluidos). Anexamos las facturas rectificadas para su revisión. En este sentido, y tras los ajustes efectuados, les indicamos que no se contempla atender la petición del cliente de una compensación económica.

En relación a lo expuesto, y referente a la línea móvil ####, solicitamos la reconvención de la deuda de 6,63 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de fecha 26/07/21, acordándose el pago de dicho importe que el cliente debe a esta empresa, al ser esta una deuda cierta, vencida y exigible. Adjuntamos la factura para su comprobación. A este respecto, les indicamos que ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubieran sido incluidos. Para finalizar, y en relación a la petición del derecho de cancelación, solicitada a través de este organismo por la Sra. ####, les informamos de que esta mercantil procedera a dar respuesta al abonado sobre el derecho solicitado en el plazo de un mes desde su solicitud. U3

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se puede constatar. 1º que la reclamante desde el 29/05/2021 no tiene servicio en la línea fija ##### ni en el número ####. 2º La reclamante interpone dos incidencias, la número 00##### y la número ##### según documento de mensajes adjuntados por el reclamante y según refiere en los escritos que aporta. 3º El reclamante deja de tener servicio sin comunicar dicho dato, la mercantil y el porque de esta circunstancia.

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

4° DESESTIMAR las pretensiones de la mercantil con respecto a la devolución por la reclamanda del importe de 6,63 € al no ser una deuda cierta, vencida y exigible, al no quedar acreditada ni justificada la misma. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.#### Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion dei Laudo. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podra solicitar a los Arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la corrección de cualquier error de calculo, de copia, tipografico 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 rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Accioén de Anulacién 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 notificacion o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificacién del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2017. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Accioén de Anulacién 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 notificacion o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificacién del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2017. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

ARBCRS32