



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08446.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de abril de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se da de baja con fecha 6 de mayo de 2022 del servicio de internet por teléfono, al recibir la factura del mes de marzo/abril por 39,88 € a 44 €. Por teléfono comunican que para dar de baja debía saldar la factura [REDACTED] ciclo de facturación del 16/03/2022 al 15/04/2022 y fecha de factura 19/04/2022. Se paga con tarjeta bancaria y le dieron de baja. Con fecha 6/06/2022 se llama a la reclamante y se la informa de que falta por pagar el mes de mayo, pero no se puede ver la factura.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente: "No pagar por algo que no tiene contratado".

En su escrito de 31 de octubre de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 23 de febrero de 2023 refiere: "Vuelvo a reiterar que no debo pagar nada más debido a que está todo grabado en la conversación cuando me di de baja telefónicamente y entregué el comprobante del pago con fecha 06/05/2022 y me estáis cobrando un total superior a la tarifa que solía pagar. Más pasa el tiempo y por ley Uds., no pueden quedarse con esa grabación. Tal vez, ya nos hemos excedido del tiempo por lo que vosotros no habéis proporcionado pruebas correctas ante nuestro caso y sería correcto que ya que lo solicité Uds., lo proporcionaran, pero no lo han hecho. Solicité que la presentéis para comprobar que yo pagué todo lo que tenía que pagar para darme de baja telefónicamente. No me hubierais dado de baja si yo no hubiera saldado el importe que me correspondía. Así que yo, no me preocupo debido a que no tengo nada más que pagar. Me dí de baja y pagué el último importe de 39,88 euros en el mes de mayo 2022 y el día 9 de mayo 2022 ya tenía el parte para la instalación del router con la empresa [REDACTED] y entre varios correos recibidos por [REDACTED], se me informaba el día 10 del mismo mes el siguiente mensaje:

De: [REDACTED]

Enviado: martes, 10 de mayo de 2022 12:41:01

Para: [REDACTED]

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Asunto: Re: [REDACTED]: Urgente notificación importante sobre sus servicios contratados

Hola [REDACTED],

Desde el departamento de cobros de [REDACTED], nos ponemos en contacto con usted para informarle que está al corriente con la compañía.

Si tiene cualquier duda o consulta puede contactar a través de la APP mi [REDACTED] o la Web [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

Atentamente [REDACTED]

Anexo: facturas del nuevo contrato [REDACTED] – mayo 2022. A la vez, os recuerdo, que os he solicitado de venir a retirar el router en varias ocasiones, por lo que sigo con el router en casa y vosotros a esto [REDACTED] no contesta. Esto significa que yo no corro por vosotros porque ya lo que me estáis haciendo requiere un gasto de dinero y tiempo que en realidad cubre lo que queréis que yo pague y en realidad todo esto ya supera el importe. Además, demostráis que estáis creando objetos que contaminan el ambiente y no lo estáis reciclando para darle provecho, debido a que el router funciona correctamente, y lo lógico sería dárselo a otro “posible cliente”. No os interesa hacerlo. Anexo foto tomada 23/02/23 de los 2 routers: El negro es de [REDACTED] (en desuso y a fecha de hoy sigo con el en casa) El blanco es de [REDACTED] (en uso) Pido al Juez que tome en consideración el hecho de que [REDACTED] **me indemnice** con el mismo importe de la factura 39,88 euros y una comisión por el hecho de que tengo un trasto en casa (router) que deberé llevar a un punto limpio. por todo el tiempo que tengo que emplear en ocuparme de todo esto y este tiempo no me ha permitido trabajar. Sin más, queda por terminado cualquier intento de cobro y de mi parte quedan explicados una vez más los motivos por los que vuestras exigencias de cobrarme no resultan factibles.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Tras realizar un estudio de la reclamación, con relación a la factura emitida tras la baja de

la línea, les informamos de que con fecha 06/05/22 se tramita la baja de la línea [REDACTED], tras la petición del cliente.

Asimismo, les señalamos que en el momento de la solicitud de baja estaba un ciclo de facturación abierto de fecha 16/05/22, siendo emitida la factura (objeto de reclamación) con el prorrateo de la cuota de la tarifa 4G de [REDACTED] en casa contratada desde el 16/04/22 (comienzo del ciclo de factura) hasta el 06/05/22 (fecha de baja del servicio) y el consumo generado hasta la baja.

Además, en dicha factura de 16/05/22 se ha tarificado “el cargo por gestión de cobro y cargo por reconexión” siendo correctos conforme con lo que se establece en la Cláusula 5.2 de las Condiciones Generales de los servicios [REDACTED].

☐ “El Cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento. En caso de que el cliente impague su factura, [REDACTED] podrá, una vez analizado el caso, cargar al Cliente los gastos ocasionados por dicha falta de pago y consecuencias derivadas como el coste de la reconexión. [REDACTED] informará al Cliente de los cargos correspondientes e incluirá la información en la web [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])”. Igualmente, en las Condiciones Generales del contrato está establecido que cuando el cliente no abone los recibos correspondientes al servicio contratado se procederá a la reclamación por las distintas vías como puede ser por llamada, SMS, etc. No obstante, en calidad de servicio, hemos procedido a generar un ajuste por importe de 22,88€ con impuestos del cargo por gestión de cobro y reconexión de la factura 16/05/22 que se encuentra pendiente de abono. En unos días, el cliente recibirá la factura rectificativa. Tras el ajuste, el importe pendiente de pago por parte de la titular, asciende a día de hoy a 26,63€ con impuestos de la factura de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

16/05/22, siendo ésta una deuda cierta, vencida y exigible, solicitamos la reconvencción de la misma. Adjuntamos copia de la factura

En su escrito de 31 de agosto, 1 de febrero, y 1 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se puede constatar:

1º que tanto la reclamante darse de baja con fecha 6 de mayo, termino que es ratificado por el reclamando.

2º la reclamante refiere haber abonado la factura [REDACTED] de ciclo de facturación 16/03/2022 al 15/04/2022 y fecha de la factura 19/04/2022. Con el pago de dicha factura se puede dar de baja de la mercantil.

3º La factura reclamada nº [REDACTED] de fecha 19/05/2022 con ciclo de facturación del 16/04/2022 al 15/05/2022 y con consumo desde el 15 de abril hasta el 6 de mayo.

4º La factura de la nueva compañía, [REDACTED] es de fecha 9/05/2022 hasta el 15/05/2022.

5º La mercantil quita de la factura los cargos por gestión de cobro y reconexión.

6º Con fecha 10 de mayo de 2022, la mercantil manda un mensaje al reclamante con el siguiente texto: "Desde el departamento de cobros [REDACTED], nos ponemos en contacto con Usted para informarle que está al corriente con la compañía". En dicha fecha, aún no se había generado la factura reclamada.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, al quedar acreditado que la baja se realiza con fecha 6/05/2022 y que la última factura abonada por el reclamante fue en 19/04/2022 y la facturación de la nueva mercantil fue 09/05/2022, por lo que el tiempo entre el 20/04/2022 al 09/05/2022, en el que hay consumo en la factura, debe ser abonado por la reclamante.

Por ello, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, con respecto:

1º No abonar el importe de la factura nº [REDACTED] solicitada por la mercantil.

2º La indemnización solicitada, si bien está cuantificada pero no documentada.

Así mismo, SE ESTIMA la deuda reconvenida por la mercantil de importe 26,63€. Dicho importe, debe ser abonado por la reclamante, de alguna de las formas de pago referidas por la mercantil.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

de arbitraje

Previa 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.