



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11462.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Baja del servicio:

En Madrid, a 29 de mayo 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: la reclamante refiere que con fecha 28/06/2022 recibe un correo de [REDACTED] informándole de subida de tarifas y facultándole a resolver el contrato sin penalización y por ello cambia de operador. La portabilidad se produjo el 01/07 /2022, fecha en que dejó de ser cliente de [REDACTED]. Con fecha 28/07/2022 [REDACTED] emite factura a su nombre por importe de 372,83 € y dicho cargo se devuelve al referir que cargan penalizaciones y el período de facturación es erróneo. Con fecha 11/08/2022, tras explicar la situación a su departamento de cobros, se realizó un abono de 150,75 € por el pago pendiente del móvil y la tablet, que ya están íntegramente pagados, y manifiesto su disconformidad por los demás conceptos. A partir de esta fecha, el reclamante refiere, que le llaman todos los días, a veces 2 y 3 veces, reclamando el cobro, ocasionando interrupciones en su trabajo y en su descanso. En la última llamada le amenazan con bloquear mis dispositivos que tengo íntegramente pagado

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 y solicita: "Anulación de la factura [REDACTED] que adjunto por improcedente. -Emisión de nueva factura eliminando las penalizaciones y con periodo de facturación del 26/06/2022 al 30/06/2022, único concepto pendiente de pago, ya que la portabilidad a mi nuevo operador se produjo el 01/07/2022 y no volví a recibir servicios de [REDACTED]. Si han tardado 9 días en darme de baja no deben repercutírmelo. Que dejen de llamarme a diario para reclamar un pago que entiendo que no me corresponde hacer. Que se abstengan de bloquearme mis dispositivos, puesto que están íntegramente pagados y ya no soy cliente de [REDACTED], reservándome el derecho a ejercitar las acciones oportunas por los perjuicios causados en caso de que [REDACTED] optara por bloqueármelos".

En su escrito del 17/12/2022 refiere: "Recibidas alegaciones de [REDACTED] manifiesto mi disconformidad con el importe pendiente de pago ya que me deben facturar desde el 26 al 30 de junio de 2022 y no desde el 26 de junio al 9 de julio, como hacen ellos, por

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

importe de 28,36 euros. De las 3 líneas del pack [REDACTED] sólo he tenido operativa una, [REDACTED]. Cuando contraté el pack [REDACTED] me regalaron la SIM [REDACTED], que nunca fue activada, y me habilitaron la línea [REDACTED] para fijo con la contratación de la fibra, que tampoco utilicé nunca. La portabilidad a mi nueva operadora se produjo con fecha 01/07/2022, por lo que a partir de entonces dejé de tener relación contractual con [REDACTED], que dejó de prestarme servicio alguno y por tanto no debe facturarme a partir de esa fecha. Si la tarifa mensual era de 55,00 euros IVA incluido la facturación de 5 días del periodo 26 a 30 de junio de 2022 debe ser de 9,17 euros. Han tardado 9 días en darme de baja y quieren repercutírmelo a mí. Y solicita: Admisión a arbitraje para anular cantidad pendiente de pago de 28,36 euros y confirmar la cantidad de 9,17 euros que ya han sido abonados, sin que queden conceptos pendientes de pago con [REDACTED].

En su escrito de 19 de marzo de 2023 refiere: "En relación al proceso de arbitraje cuya audiencia está prevista para el próximo 25 de abril adjunto como prueba los siguientes correos de [REDACTED]: -Correo de fecha 02.05.2021 en el que se informa de la contratación de la Tarifa [REDACTED] por contratación del servicio de fibra óptica. No dispongo del contrato que se me solicita porque la contratación se realizó por teléfono móvil y [REDACTED] no puso a mi disposición el contrato. Señalar que el número fijo [REDACTED] iba asociado a la contratación de fibra óptica, aunque nunca hice uso del mismo. -Correos de fecha 08.07.2022 y 14.07.22 en los que [REDACTED] me informa del proceso de baja. Señalar que la baja del servicio con [REDACTED] se produjo con fecha 30.06.2022 por alta en mi nueva operadora el 01.07.2022. Los correos demuestran que [REDACTED] tardan 14 días en completar el proceso de baja y el importe de 19,19 euros que ellos dicen que está pendiente de abonar corresponde al mes de julio, cuando ya no tenía ninguna relación contractual con [REDACTED]. Es decir, su tardanza en tramitar mi baja pretenden repercutírmela a mí. Subrayar de nuevo que mi baja de todos los servicios con [REDACTED] se produjo con el cambio de operadora y a partir del 1 de julio de 2022 no recibí ningún servicio de [REDACTED], por lo que no me pueden facturar a partir de esa fecha, y menos aún como resultado de su tardanza en tramitar mi baja. El día 1 de julio yo ya contaba con el servicio de fibra óptica de mi nueva operadora, por lo que la línea fija [REDACTED] ya no estaba operativa, aparte de no haber hecho nunca uso de la misma. El número [REDACTED] se corresponde con una tarjeta SIM regalo de [REDACTED] que nunca fue activada. Mi única línea activa ha sido y sigue siendo la [REDACTED]. Por todo ello, solicito que se den por satisfechas las cantidades debidas a [REDACTED] con la transferencia que le realicé en fecha 17 de diciembre de 2022 por importe de 9,17 euros, cuyo justificante aporté en anteriores alegaciones, y se declare indebida la cantidad de 19,19 euros que [REDACTED] me reclama por corresponder a un periodo en que ya no tenía relación contractual alguna con ella y resultar de su tardanza en formalizar una baja ya materializada el 1 de julio de 2022.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En contestación a la reclamación, y tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que la clienta tenía contratada la tarifa [REDACTED] en las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

En este sentido, les confirmamos que la Sra. [REDACTED] fue debidamente informada en fecha 28/05/2022 de la modificación de las condiciones en relación la tarifa [REDACTED] contratada, mediante la factura de esa fecha, que adjuntamos.

En relación a lo anterior, cabe destacar que, en los casos en los que se realice una modificación de las condiciones de contratación previstas en el Art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Usuarios de los



Comunidad de Madrid

Servicios de Comunicaciones Electrónicas, esta mercantil viene dando cumplimiento del deber legal de notificar a los abonados los cambios contractuales con la antelación legalmente prevista en la citada normativa. En este sentido, en dicha comunicación se informa al abonado en relación a las nuevas condiciones del servicio, de su precio y de la fecha a partir de la cual se haría la misma. Así mismo, de manera expresa se informa del derecho que asiste al abonado a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna, en este caso antes del 30/07/2022.

En este sentido, les informamos de que la línea [REDACTED] se dio de baja el 01/07/2022 por portabilidad, la línea [REDACTED] el 09/07/2022 y la línea [REDACTED] el 10/07/2022, a petición de la clienta, por tanto, dentro del plazo para realizarla sin cargo.

En cuanto a lo anterior, les notificamos que hemos realizado un ajuste por importe de 193,72 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de fecha 28/07/2022, que constaba pendiente de pago, en relación a los cargos por baja anticipada generados. No obstante, lo anterior, les indicamos que el importe pendiente de pago por parte de la clienta, tras el ajuste realizado, asciende a 28,36 euros (impuestos incluidos) de esa misma factura, en relación a la cuota y consumos hasta la baja, pues la clienta ha abonado de esa factura 150,75 euros (impuestos incluidos) en relación a los terminales adquiridos a plazos. Adjuntamos copia de la factura para su comprobación.

Por último, solicitamos reconvención de la deuda de 28,36 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que la clienta debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible”.

En su escrito de 10 de 202 de marzo de 2023 ratifica en lo anterior y ajusta el importe reconvenido: “En cuanto a lo anterior, les notificamos que hemos realizado un ajuste por importe de 193,72 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de fecha 28/07/2022, que constaba pendiente de pago, en relación a los cargos por baja anticipada generados. No obstante, lo anterior, les indicamos que el importe pendiente de pago por parte de la clienta, tras el ajuste realizado, asciende a 19,19 euros (impuestos incluidos) de esa misma factura, en relación a la cuota y consumos hasta la baja, pues la clienta ha abonado de esa factura 150,75 euros (impuestos incluidos) en relación a los terminales adquiridos a plazos.

Por último, solicitamos reconvención de la deuda de 19,19 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que la clienta debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante contrata un pack que se llama Tarifa [REDACTED] y ante la información de la mercantil de subida de tarifa, la reclamante se da de baja, pero la mercantil quiere cobrar la factura última desde 28/06/22 hasta el 09/07/2022 al dar de baja la última de las líneas que la mercantil refiere: “les informamos de que la línea [REDACTED] se dio de baja el 01/07/2022 por portabilidad, la línea [REDACTED] el 09/07/2022 y la línea [REDACTED] el 10/07/2022, a petición de la clienta, por tanto, dentro del plazo para realizarla sin cargo”, pero en la factura no hay consumo desde el 30/06/2022 y al contratar dichos servicios de forma conjunta, se desconoce por qué no se realiza el trámite de la baja de los servicios de la misma forma.

La reclamante a abonado el importe de los 5 días hasta la baja del servicio que se produjo el 30/06/2022, que coincide con el periodo que hay consumo en la factura.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE, las pretensiones de la reclamante y no debe

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

importe alguno más, que lo ya abonado, por darse de baja ante una subida unilateral programada de la mercantil.

Así mismo, **SE DESESTIMAN** las pretensiones de la mercantil, sobre la reconvencción solicitada por importe de 19,99 €, al entender que no hay consumo imputable al reclamante posterior a la baja del servicio.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.