

LAUDO ARBITRAL

RECLAMADO:



Comunidad de Madrid

facturadas. Desde la vía telefónica me remitían a tienda y en la tienda decían que ellos no podían hacer nada y que era labor de Facturación, con los que hablé en reiteradas ocasiones, sin que me dieran solución y manteniendo el doble cobro, que superaba los 55 euros con creces, llegando hasta los 70 euros. Se adjuntan lo que [REDACTED] me ha cobrado a lo largo de 2022 y 2023, se trata de la suma de los dos cobros recibidos en el banco. En 2023, LOVE ORIGINAL tenía un coste de 57 euros, pero a la vista queda los más de 57 euros que he estado abonando a lo largo de esos meses y sin conseguir que [REDACTED] me enviara una única factura unificada. El día 18 de enero de 2024 se solicita la portabilidad de TODOS los servicios de [REDACTED] a [REDACTED]. Al día siguiente, Internet (fibra) y móviles ya estaban funcionando y el técnico que acude a realizar la instalación indica que el fijo ([REDACTED]) tendrá conexión en 48 horas. El 22 de enero recibo de [REDACTED] el SMS adjunto que indica que la portabilidad ha sido rechazada por [REDACTED]. Ya sin servicio desde el día 19, siguen sin darle la línea a [REDACTED] para la portabilidad, yo llamaba reiteradamente a [REDACTED] y me decían que no había problema por su parte. Igualmente llamaba a [REDACTED] y me decían que [REDACTED] no soltaba la línea, por lo que ellos no podían finalizar el proceso. Así hasta el mes de abril (fecha en que se hace efectiva la baja), teniendo una persona mayor y enferma dependiente de la línea fija para asuntos médicos y emergencias por parte del hospital, de ahí la necesidad del mantenimiento del número y solicitud de portabilidad, no pudiendo adoptar un nuevo número. Ahora, después de todo esto, [REDACTED] me reclama facturas del 22 de marzo de 2024 y 22 de abril de 2024 por valor de 80,69€ en concepto de servicio telefónico, internet y llamadas (fijo y fibra), cuando he llegado a pagar hasta el 12 de febrero de 2024 aun habiendo estado sin servicio desde el 19 de enero de 2024 y reclamando desde el primer momento por tener ellos la línea retenida y negando la portabilidad. Finalmente, decidimos dar de baja el servicio el 27 de marzo de 2024, aun a costa de perder el número de teléfono y lo que ello conllevaba a nivel médico, haciéndose efectiva en el mes de abril de 2024 y sorprendentemente pudiendo [REDACTED] efectuar la portabilidad del mismo número, sin tener que adjudicar uno nuevo. No voy a entrar a reclamar las facturas que durante años me han estado cobrando de más y sin darme la factura unificada reclamada en el periodo 2021-2023. Simplemente considero por justicia que no tengo que abonar nada más a [REDACTED] a día de hoy, y menos de las fechas que reclaman (facturas de 22 de marzo y 22 de abril de 2024) al no haber disfrutado servicio alguno por su parte, habiendo abonado incluso más allá (hasta el 12 de febrero) de la fecha de portabilidad (19 de enero) y con el perjuicio mío rechazando la portabilidad sin motivo ni argumento, negando la portabilidad solicitada y reteniendo la línea cuya portabilidad fue solicitada el 18 de enero".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 23 de agosto 2024 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la petición de baja de las líneas objeto de la reclamación, les informamos de que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] constan dadas de baja desde el 22/01/2024 tras recibir la correspondiente solicitud de portabilidad por parte del titular del contrato, facturándose de forma correcta las cuotas mensuales y consumos hasta esa fecha.

Asimismo, les indicamos que para la línea [REDACTED] no tenemos constancia de haber recibido peticiones de portabilidad en enero del 2024. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja y de que ésta haya sido dirigida a nuestras dependencias, rogamos nos las remitan a través de este organismo.

No obstante, les informamos de que el día 28/03/2024 es dada de baja la línea [REDACTED] tras recibir la correspondiente solicitud por parte de la [REDACTED], no generando más facturación desde la fecha indicada.

Igualmente, les notificamos que hemos revisado las facturas reclamadas por la [REDACTED] de fechas 13/03/2024 y 13/04/2024 y emitidas por la línea fija [REDACTED], en las que no hemos detectado ningún tipo de anomalía, ya que han sido emitidas por las cuotas del servicio de internet en base al producto contratado y hasta hacerse efectiva la baja del mismo.

Por otro lado, y en relación al cargo emitido en concepto de compromiso de permanencia sobre la línea [REDACTED] en factura de fecha 13/02/2024, les notificamos que en expediente con número

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

de referencia 1-39330884199 se tramita un ajuste por importe de 90,98 euros impuestos incluidos, correspondiente a la anulación de dicho cargo. Este ajuste fue aplicado sobre la factura 13/02/2024 que constaba pendiente de pago. Aportamos factura rectificadora para su comprobación.

Igualmente, les confirmamos que en expediente con número de referencia 1-39616506745, en calidad de servicio, se aplicó un ajuste de 40 euros exentos de impuestos, correspondiente a la anulación de las facturas de fechas 22/05/2024 y 22/06/2024 que constaba pendientes de pago, en relación a los cargos por gestión de cobros emitidos para la línea [REDACTED]. Les aportamos las facturas rectificadas para su comprobación.

Para finalizar, les indicamos que, a fecha del presente escrito, [REDACTED] mantiene un importe pendiente de pago de 80,69 euros con impuestos, de las facturas 22/03/2024 y 22/04/2024, en relación a cuotas de la línea [REDACTED] las cuales aportamos para su conocimiento.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por [REDACTED].

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada y solicitamos reconversión de la deuda de 80,69 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

En su escrito de 14 de febrero de 2025 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la petición de baja de las líneas objeto de la reclamación, les informamos de que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] constan dadas de baja desde el 22/01/2024 tras recibir la correspondiente solicitud de portabilidad por parte del titular del contrato, facturándose de forma correcta las cuotas mensuales y consumos hasta esa fecha.

Asimismo, les indicamos que para la línea [REDACTED] no tenemos constancia de haber recibido peticiones de portabilidad en enero del 2024. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja y de que ésta haya sido dirigida a nuestras dependencias, rogamos nos la remitan a través de este organismo.

No obstante, les notificamos que el día 28/03/2024 se dio de baja la línea [REDACTED] tras recibir la correspondiente solicitud por parte de [REDACTED], no generando más facturas desde la fecha.

Igualmente, les comunicamos que hemos revisado las facturas reclamadas por la cliente de fechas 13/03/2024 y 13/04/2024 emitidas por la línea fija [REDACTED] en las que no hemos detectado ningún tipo de anomalía, ya que han sido emitidas por las cuotas del servicio de internet en base al producto contratado y hasta hacerse efectiva la baja del mismo.

Por otro lado, y en relación al cargo emitido en concepto de compromiso de permanencia sobre la línea [REDACTED] en factura de fecha 13/02/2024, les señalamos que en fecha 05/04/2024 se tramitó un ajuste por importe de 90,98 euros impuestos incluidos, correspondiente a la anulación de dicho cargo. Este ajuste fue aplicado sobre la factura del 13/02/2024 que constaba pendiente de pago. En la notificación se aportó la factura rectificadora para su comprobación.

Igualmente, les confirmamos que en fecha 03/07/2024, en calidad de servicio, se aplicó un ajuste de 40 euros exentos de impuestos, correspondiente a la anulación de las facturas de fechas 22/05/2024 y 22/06/2024 que constaban pendientes de pago, en relación a los cargos por gestión



Comunidad de Madrid

de cobros emitidos para la línea [REDACTED] Se adjuntaron las facturas rectificadas en la notificación.

Para finalizar, les indicamos que, a fecha del presente escrito, [REDACTED] mantiene un importe pendiente de pago de 80,69 euros con impuestos, de las facturas 22/03/2024 y 22/04/2024, en relación a cuotas de la línea [REDACTED] las cuales se aportaron en la notificación. Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED]

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada y solicitamos reconvención de la deuda de 80,69 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el reclamante 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:

1º La mercantil refiere: "Por otro lado, y en relación al cargo emitido en concepto de compromiso de permanencia sobre la línea [REDACTED] en factura de fecha 13/02/2024, les señalamos que en fecha 05/04/2024 se tramitó un ajuste por importe de 90,98€ impuestos incluidos, correspondiente a la anulación de dicho cargo. Este ajuste fue aplicado sobre la factura del 13/02/2024 que constaba pendiente de pago. En la notificación se aportó la factura rectificada para su comprobación.

Igualmente, les confirmamos que en fecha 03/07/2024, en calidad de servicio, se aplicó un ajuste de 40 € exentos de impuestos, correspondiente a la anulación de las facturas de fechas 22/05/2024 y 22/06/2024 que constaban pendientes de pago, en relación a los cargos por gestión de cobros emitidos para la línea [REDACTED] Se adjuntaron las facturas rectificadas en la notificación".

2º La mercantil refiere un importe pendiente de pago de 80,69 € con impuestos, de las facturas 22/03/2024 y 22/04/2024, en relación a cuotas de la línea [REDACTED] las cuales se aportaron en la notificación.

3º Las facturas aportadas que reclama la mercantil, no tienen consumo alguno.

4º Se contrata un pack y al darse de baja, debería ser todo el pack

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, quedando acreditado que la reclamante desde 18 de enero de 2023 no tiene línea fija, que las facturas aportadas no tienen consumo y que la reclame contrata un pack, y solicita la portabilidad de todos los servicios incluidos en el paquete.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y no debe importe alguno a la mercantil.

Así mismo, SE DESESTIMAN la reconvención solicitada por la mercantil al no quedar acreditado que dichos importes tengan que ser abonados por la reclamante al darse de baja con fecha antes de las facturas reclamadas y quedando acreditado que no hay consumo en las mismas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: