



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11618.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de fecha 29/08/2024 que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante en relación con las facturas que le han seguido emitiendo a pesar de haberse cambiado de compañía en abril de 2023. Indica que "en ningún momento [REDACTED] me informa de que el teléfono fijo y la fibra siguen activos. Dejo de recibir las facturas por correo electrónico (como siempre me las habían enviado) y además recibo un correo por parte de atención al cliente de [REDACTED] invitándome a realizar una encuesta por haber dado de baja mi servicio ya que lamentan esta situación. En junio de 2023 me doy cuenta de que me siguen pasando facturas, llamo a la compañía que me asegura que está tramitada la baja. En octubre vuelvo a llamar a [REDACTED] porque siguen pasando recibos. Esta vez, además de solicitar nuevamente la baja, pongo una reclamación nº 299039599, nuevamente me aseguran tramitar la baja. En febrero de 2024 aún me siguen pasando recibos. Llamo de nuevo a [REDACTED] y me dicen que no puedo tramitar la baja porque hay una reclamación abierta, pongo una nueva reclamación nº 305317089) y me explican que entonces no van a tramitar la baja de este servicio que hace diez meses no me están prestando".

Solicitud: "Devolución de todas las facturas desde el 21/03/2023".

El reclamante aporta la siguiente documentación:

- Aporta correo electrónico de la mercantil reclamada de fecha 28/02/2024 en la que acusan recibo de una reclamación y le asignan el número 305317089. En el hilo de correos se observa un correo en el que se informa del número de referencia de la queda de octubre nº 299039599 y se indica "lamentamos que hayas decidido dar de baja tu servicio..."
- Aporta justificante bancario de pago a [REDACTED] el 23/08/2024 de 21,31 €
- Aporta facturas de la compañía [REDACTED] de mayo de 2023 a febrero de 2024 por importe de 64,95 € en el que se le cobran los servicios de fibra 300Mb y tres líneas móviles. No figura línea fija.
- Aporta contratos con [REDACTED] del 2020 de tres líneas móviles.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- Facturas del número fijo [REDACTED], servicio: internet + línea Jazztel:

Factura	Fecha emisión	Periodo de facturación	Importe
S11/0119286526	27/05/2023	22/04/2023 al 21/05/2023	39,95 €
S11/0120798540	27/06/2023	22/05/2023 al 21/06/2023	39,95 €
S11/0122312225	27/07/2023	22/06/2023 al 21/07/2023	39,95 €
S11/0123817638	27/08/2023	22/07/2023 al 21/08/2023	39,95 €
S11/0125326765	27/09/2023	22/08/2023 al 21/09/2023	39,95 €
S11/0126836981	27/10/2023	22/09/2023 al 21/10/2023	39,95 €
S11/0128350792	27/11/2023	22/10/2023 al 21/11/2023	39,95 €
S11/0129857186	27/12/2023	22/11/2023 al 21/12/2023	39,95 €
S11/0131362917	27/01/2024	22/12/2023 al 21/01/2024	39,95 €
S11/0132864298	27/02/2024	22/01/2024 al 21/02/2024	39,95 €

La empresa reclamada presenta escrito de 21.10.2024 del que se puede extraer que:

- Consta la baja de tres líneas móviles los días 12.04.2023, 14.04.2023 y 18.04.2023.
- No se recibió petición de portabilidad de la línea [REDACTED] como se observa en la factura de la nueva compañía de la reclamante.
- Consta la baja de la línea [REDACTED] el 09.03.2024 a petición de la reclamante, sin que conste recibida solicitud de baja previa.
- Los emails que aporta la reclamante en febrero de 2024 son de "reclamación de facturas, sin que se enviara en esa fecha la documentación necesaria para la baja."

La empresa reclamada manifiesta que su oferta de adhesión a arbitraje excluye "Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje... Que se están reclamando facturas desde abril de 2023. Y que dicha reclamación no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que "el hecho reclamado versa sobre algunas facturas con una antigüedad superior a los 12 meses... en relación a lo demás, las facturas de los últimos 12 meses, tengan por presentado este escrito"

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

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 03/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 26/02/2025 en los que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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

En relación con las manifestaciones de la empresa reclamada sobre su oferta de adhesión a arbitraje que excluye las solicitudes de arbitraje por facturas con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, habiéndose presentado esta el 29.08.2024, se excluyen del presente arbitraje las facturas S11/0119286526 de 27/05/2023, S11/0120798540 de 27/06/2023, S11/0122312225 de 27/07/2023 y S11/0123817638 de 27/08/2023.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que, si bien el servicio fijo continuaba activo en la mercantil reclamada al no haberse portado ni haberse dado de baja, cuando la reclamante se da cuenta procede a pedir la baja; si bien la reclamante manifiesta que la pide en varias ocasiones, este Colegio entiende que la primera comunicación de baja del teléfono fijo que consta acreditada es en octubre de 2023, nº de referencia 299039599. Por lo que la mercantil reclamada deberá devolver a la reclamante los importes de las facturas emitidas a partir del 27.11.2023, 39,95 x 4 meses, total 158€, más el importe de la última factura emitida correspondiente al periodo 22.02.2024 hasta el 09.03.2024 que se da de baja.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 20 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]