



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11851.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de fecha 04/09/2024 que puede resumirse en el desacuerdo del reclamante por una factura emitida por [REDACTED] por importe de 98,04€ en el que se le cobran unos importes que el reclamante considera incorrectos, manifestando que la mercantil reclamada "demoró la portabilidad de una línea móvil para posteriormente facturar dichos días al triple de su precio habitual. Fueron necesarias varias llamadas tras las cuales abrieron una incidencia interna y lo resolvieron, dando la portabilidad de la línea; baja de otra línea (sin portabilidad) demorada varios días, facturando dichos días al triple del precio habitual; cobro por servicio de transporte no realizado."

Solicitud: "Anulación de la factura errónea. Emisión de una nueva factura por valor de 50,43€ según cálculos reales ya enviados."

El reclamante aporta:

- correos electrónicos intercambiados con el SAC de la mercantil reclamada exponiendo su desacuerdo con la factura y reclamando.
- contestación de [REDACTED] de 22.03.2024 en el que la mercantil reclamada expone que la portabilidad de la línea ha sido rechazada debido a que los datos identificativos de la línea no coinciden, abriendo una incidencia para actualizar los datos y poder gestionar la portabilidad.
- correo electrónico de atención al cliente de la mercantil reclamada en el que la empresa le confirma que han recogido sus equipos de internet.
- Contestación de la mercantil reclamada a la OMIC de Madrid de fecha 12.08.2024 en la que manifiesta que la factura es correcta y se ha tarificado prorrateándose las cuotas mensuales de las líneas contratadas hasta la fecha de baja de las mismas; se devolvieron 12,04€ en relación al cargo por gastos de recogida que se aplicó como descuento en la factura de 27.04.2024. El importe pendiente de pago es de 97,35€.
- Factura nº S11/0134395311 de fecha 27.03.2024, periodo facturado 22.02.2024-21.03.2024:

Internet, televisión y fijo hasta 14.03.2024

Gastos de devolución de equipo

Móvil [REDACTED] hasta 14.03.2024..... 5,7852€+ IVA
(tarifa línea adicional 5G pack doblemente ilimitado)

Móvil [REDACTED] desde 14.03.2024 6,8209€ + IVA
(tarifa sólo móvil sin límite + 50GB)

Móvil [REDACTED] hasta 15.03.2024

Móvil [REDACTED] hasta 15.03.2024

Móvil [REDACTED] hasta 14.03.2024..... 7,5207€ + IVA

[tarifa 2ª línea doblemente ilimitado 5G (descuento promocional mientras mantenga la oferta contratada)]

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Móvil [REDACTED] desde 14.03.2024..... 6,8209€ + IVA

(tarifa sólo móvil sin límite + 50GB)

Móvil [REDACTED] hasta 15.03.2024

- Factura S11/0135899443 de fecha 27.04.2024, periodo facturado del 22.03.2024-21.04.2024, por importe de -0,69€. Se le facturan sólo las líneas móviles: [REDACTED] (hasta 28.03.2024) y la [REDACTED] (hasta 27.03.2024) y hay un descuento de 9,95€. La línea móvil [REDACTED] tiene consumo hasta el 26.03.2024.

La empresa reclamada presenta escrito de 18/09/2024 del que se puede extraer que:

- El 14.03.2024 se cursó la portabilidad de la línea fija tras recibirse la petición por parte de otro operador.
- El 27.03.2024 se cursó la portabilidad de las líneas móviles [REDACTED], 696337506 y 659136298 tras recibirse la petición por parte de otro operador.
- El 28.03.2024 se cursó la baja de la línea móvil [REDACTED] a petición del cliente sin que conste petición previa de la baja.
- El 16.04.2024 se devuelven los gastos por devolución de equipo por importe de 12,04€.
- El importe pendiente del reclamante es de 97,35€ correspondiente a la factura de 27.03.2024 del que solicitan reconvención.
- La empresa aporta las facturas, ya existentes en el expediente, de fecha 27.03.2024 y 27.04.2024.

La reclamante presenta escrito de 26/09/2024 en el que manifiesta que su desacuerdo con la contestación de la empresa: "Que en la contestación efectuada por la empresa reclamada, reconoce el intento de cobro de servicios no realizados (devolución de equipos) y ha efectuado el abono correspondiente. Que en la contestación efectuada por la empresa reclamada, se mantiene en solicitar el cobro de los días en que la línea de portabilidad [REDACTED] fue retenida injustificadamente. Se indica en su respuesta que la portabilidad se demoró desde el día 14/3 en que fueron portadas otras 3 líneas hasta el día 27/03 porque el nuevo operador no lo había solicitado, lo cual es poco creíble y falsario. Después de todos los intentos del nuevo operador, más los míos, finalmente la empresa demandada facilita la portabilidad y me envía una carta en la que se evidencia que fue un problema interno y que al abrir una incidencia interna número INC000003147654 solucionaban el problema, sin necesidad de ninguna documentación o información por parte del nuevo operador ni de mí mismo. Se adjunta este documento. Que en la contestación efectuada por la empresa reclamada, se mantiene en solicitar el cobro de los días de demora en la baja de la línea [REDACTED]. No menciona que la baja fué solicitada telefónicamente el día 22/3 y no es cursada hasta el día 28/03, facturando 6 días injustificadamente. Que en la contestación efectuada por la empresa reclamada, no se menciona el hecho de que tanto los días facturados de más injustificadamente, tanto en la línea de portabilidad como en la línea de baja, además se agrava la deuda falsaria al incrementar el precio diario al triple del precio habitualmente facturado. Esto queda evidenciado en los cálculos que se adjuntaron y vuelvo a reenviar." Solicita que "la empresa reclamada emita abono de 27,52€, siendo la deuda real final de 69,83€, lo cual sería abonado inmediatamente. Que se informe a la empresa reclamada que de no ser atendida la totalidad de mi reclamación será elevada al ámbito de la justicia".

La empresa reclamada presenta escrito de 11/11/2024 en el que manifiesta que:

"Del mismo modo, les señalamos que esta mercantil, con fechas 13 y 14 de marzo de 2024, recibió peticiones de portabilidad hacia otro operador para la línea [REDACTED] que fueron rechazadas, debido a que los datos identificativos del titular de la numeración facilitados, eran erróneos. Al respecto, les comentamos que con fecha 22/03/2024, con motivo de la reclamación realizada por el abonado, [REDACTED] realizó las gestiones administrativas oportunas, para que una vez se recibiera la solicitud de portabilidad de la línea [REDACTED] con los datos del reclamante, la misma se llevara a cabo. En este sentido, les confirmamos que la línea [REDACTED] consta portada a otro operador desde el 27/03/2024, siendo la facturación emitida hasta dicha fecha correcta. Por otro lado, les confirmamos que el 22/03/2024 el cliente llamó a nuestro Servicio de



Comunidad de Madrid

Atención al Cliente para solicitar la baja de la línea [REDACTED] la cual se hizo efectiva el día 28/03/2024. En este sentido, hemos realizado un ajuste de 6,19 euros (impuestos incluidos), correspondiente al importe de la cuota generada por la línea [REDACTED] desde el 22/03/2024 al 28/03/2024, reflejada en la factura de fecha 27/04/2024, que consta pendiente de abono. Por último, les comunicamos que, tras el ajuste efectuado, existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 91,16 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 27/03/2024 y 27/04/2024, cuya copia les facilitamos.”

El reclamante presenta escrito de 18/11/2024 en el que no da por solucionada la reclamación.

El reclamante presenta escrito de 23/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que: “.. el problema fue que [REDACTED] mantenía en sus ficheros el nombre del anterior propietario de la línea (mi antigua empresa) y no lo había sustituido por el mío en agosto de 2021, momento en el que se incorporó la línea a mi contrato particular y desde cuando comencé a recibir las facturas con todos los números de teléfono y fibra a mi nombre. Téngase en cuenta que desde el inicio de solicitud de portabilidad (13/03/2024) hasta que se emite esta incidencia interna (22/03/2024) han pasado 9 días que [REDACTED] pretende facturar y después, pasan otros 5 días hasta que [REDACTED] realiza la portabilidad (27/03/2024), lo que suman un total de 14 días que se facturan injustificadamente y siendo única responsabilidad de [REDACTED] de toda esta demora, motivo por el cual reitero esta reclamación. A pesar de exceso de insistencia, repito que no se realizó ninguna gestión más que la simple solicitud a mi nombre de portabilidad de la línea, ni por mi parte, ni por parte de mi antigua empresa, ni por el nuevo operador. Es decir, lo mismo que se hizo con las otras líneas portadas. Únicamente, fue precisa la corrección del fichero de [REDACTED], realizada internamente, para la resolución de la portabilidad”. Solicita el abono de 8,25€, 5,16€ y 5,59€, quedando el total a pagar en 72,16€.

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 empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 03/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 10/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante puesto que en las facturas de la mercantil reclamada aportadas constan las líneas objeto de arbitraje a nombre del reclamante, no acreditando la mercantil reclamada que la demora de la portabilidad sea imputable al reclamante puesto que los datos son correctos y el resto de servicios se portaron sin ningún problema. Por lo que la mercantil reclamada anulará los importes facturados por el retraso injustificado de la portabilidad de la línea [REDACTED], desde el 15.03.2025, fecha en la que se realizaron las portabilidades de las otras líneas móviles: en la factura de 27.03.2024, a partir del 14.03.2025, se le han facturado 6,8209€ + IVA y en la factura de 27.04.2025 se le han facturado 4,2631€ + IVA, haciendo un total de 13,41€ a descontar.

En relación con la baja de la línea móvil [REDACTED], el 28.03.2024 se cursó la baja de la línea a petición del reclamante; no obstante, la mercantil reclamada reconoce que se demoraron en



Comunidad de Madrid

realizar la baja puesto que el reclamante llama el 22/03/2024 para solicitar la baja que se hizo efectiva el día 28/03/2024, por lo que proceden a realizar un ajuste de 6,19 euros (impuestos incluidos). Según se establece en las condiciones generales de contratación de la mercantil reclamada, cuando se deshace el paquete contratado, los servicios que permanecen de alta en la empresa se facturan "conforme a las características comerciales más similares a las que tuviera contratadas con la oferta convergente"; por lo que se considera correcta la facturación realizada, no procediendo ninguna devolución más por esta línea.

De la cantidad pendiente de pago, 91,16€ se descontarán los 13,41€, siendo la cantidad pendiente de pago **77,75€** que deberá abonar el reclamante en el plazo de cumplimiento de este laudo.

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.

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.