



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12549.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de mayo de 2025 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 desde que contrató en abril con la mercantil ha sido una pesadilla. LLamó en varias ocasiones a la semana de contratar el servicio dado que no funcionaba y el teléfono solo saltaba un robot y era incapaz de hablar con nadie. Consigue hablar con un agente y le dicen que si quiere darlo de baja (aún stando dentro de lo 14 días de desestimiento) tenía que pagar 150 euros, que tienen permanencia. El reclamante refiere que le indicó que eso era ilegal y le dijeron que no es permanencia es una tarifa y le recomiendan que lo mejor es quedarme los 3 meses que así es más barato. Decide quitar la línea movil ya que era lo unico que podía quitar para que se quedase en una tarfia de 300 mg y 24 euros pero refiere que su sorpresa es que le suben la tarifa a 1gb y 34 euros sin previa consulta ni aviso. El reclamante refiere llevar ya varios emails con ellos para que rectifiquen esto y no le contestan, sólo que llame al número 1456 al cual llamo y salta un robot que no le soluciona nada

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: "Que se anule dicha deuda y suspendan el contrato de forma definitiva".

En su escrito de 14 de noviembre de 2024 refiere: " Adjunto contrato del que yo dispongo el cual no tiene nada que ver con el que ellos han adjuntado. También cadena de mails intentado solucionar el problema con ellos. Además de que, el que han adjuntado no está firmado por mí, ni coincide lo que yo contraté en ese momento ya que era fibra+línea de móvil. La causa de la baja se solicitó dentro de los primeros 14 días hábiles para poder desestimar porque, además, era porque la línea no funcionaba y cuando llamaba solo me salía un robot diciendo que reiniciase mi router. Dado que yo teletrabajo no puedo estar el tiempo que se les antoje sin contestar ni aportar solución por mail dado que su sistema telefónico de atención al cliente es pésimo, y contraté línea con otra empresa. Solicito que [REDACTED] aporte las grabaciones de las llamadas en las que primero niegan que tengan permanencia, luego lo reconoces y luego me recomiendan que mejor me quede 3 meses que es más barato que lo que me van a cobrar por la *no permanencia*. Me piden 150 euros por la instalación cuando ni si quiera firmé parte de instalación, que según ellos aparece en contrato. En mi contrato no aparece en ningún sitio esa cifra. Aun así, accedo y pago la primera cuota que viene de forma correcta, el problema viene cuando cambian la tipología de lo que yo he contratado que eran 300mb. Las cantidades que empezaron a cobrarme ascendían a 34,95, dado que no teniendo ya el móvil con ellos deberían bajar, a parte que también refleja en las facturas. Solicito la explicación de la subida por email y nadie me da respuesta, llamo por teléfono y solo sale un robot.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En su escrito de 02 de febrero 2025 refiere: "vuelvo a adjuntar el escrito que os mandé y donde detallo todo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 16 de enero refiere: "En su escrito de 14 de febrero de 2025 fechas refiere: "Nos dirigimos a ustedes en respuesta a su solicitud de fecha **12 de febrero de 2025**, en la que nos trasladan la información para la citación a la audiencia no presencial, por el caso de **Dña. [REDACTED]** con número de expediente **21 - ARBC - 12549.7/2024**."

Tomamos nota de toda la información que nos facilitan, tanto de la designación del Árbitro como de la fecha en que se revisará el expediente.

Asimismo, nos reiteramos en las alegaciones anteriormente presentadas confirmando que con fecha 19 de abril de 2024, se realiza la portabilidad saliente de la línea móvil a otra compañía, manteniendo el servicio de fibra dado de alta en [REDACTED]

Confirmamos que el cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento, comunicándolo a [REDACTED] con un preaviso de dos (2) días hábiles por el mismo medio en el que se dio de alta, acreditando su identidad.

Asimismo, conviene señalar el artículo 10 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, que en su apartado 1º establece que: *"Con independencia de los mecanismos que utilicen los operadores para el acceso a las redes, los procesos de cambio de operador se realizarán, con carácter general, a través de la baja del usuario final con el operador de origen y el alta con el de destino. A los efectos de tramitación de la baja, el abonado deberá comunicarla directamente al operador de origen conforme al procedimiento que figure en el contrato."*

Con respecto al cambio de tarifa tras la portabilidad, el mismo se produjo inesperadamente debido a un error del sistema, ya que la tarifa correcta debía ser la de 300 megas de velocidad en la fibra por 25 € en lugar de la de 1 Gb por 34,95 €. Por ello, procedemos a gestionar un abono por la diferencia de **19,90 €** correspondiente a los meses de mayo y junio 2024. Además, se anula íntegramente la factura de julio. Como resultado, quedará pendiente de pago únicamente el importe de 50 €, correspondiente al cobro de mayo y junio, puesto que, la fibra se mantuvo activa. *Adjuntamos archivo.*

Actualmente se encuentra dada de baja desde el 26 de noviembre de 2024, que se tramita la baja vía telefónica con Dña. [REDACTED]. *Adjuntamos facturas.*

Cabe destacar que, con fecha 1 de julio de 2024, se procedió a bloquear temporalmente el servicio por impago. Además, queremos confirmar que durante el periodo en que se aplicó el bloqueo por deuda, no se generaron facturas por los servicios, lo que explica la ausencia de cargos desde agosto a noviembre de 2024.

Aprovechamos para recordar a la Sra. [REDACTED] que, para el pago del importe pendiente de **50 €**, las vías disponibles son:

- Pago directo con Tarjeta Bancaria en la APP de [REDACTED] en el apartado "Pagos Pendientes", (Ref. Domiciliación ([REDACTED])) (Se aplica el pago en un máximo de 12 horas; Aconsejamos guardar siempre el justificante).
- Transferencia bancaria a nuestra cuenta [REDACTED] indicando en el concepto de pago el nombre completo, DNI de la persona titular + Ref. Domiciliación ([REDACTED]).

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

1º La reclamante refiere y aporta correos solicitando la baja y la aceptación de continuar tres meses más al importe contratado de 25 €.

2º La mercantil reconoce su error en la subida de precio y de gigas y por ello se lo desuenta el importe en exceso de 34,95 € a 25 € y le devuelve 19,90 € de las facturas de mayo y junio y la anulación de la factura de julio.

3º El importe que la mercantil solicita es de la fibra de los meses de mayo y junio de 2024, que según las factura aportadas por ambas partes, hay consumo.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, y, previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se considerarán ESTIMADAS TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, con respecto a que anulen la deuda y se suspenda el contrato de forma definitiva, ya que respecto al primer apartado, se descuenta el importe solicitado de más, 19,90 € y se pide el importe contratado y de los meses consumidos, y con respecto a suspender el contrato de forma definitiva, se anula la factura del mes de julio 2024 y la mercantil manifiesta que el reclamante ya no esta en la compañía.

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.