

## LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03629.2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 11 de enero de 2016 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: presenta reclamación contra las facturas XXX emitidas por XXX en el mes de agosto de 2015, por servicios de telefonía fija y ADSL, prestados en la línea 91xxx y por 3 líneas de telefonía móvil correspondiente a los móviles 6xx, 6xx y 6xx. Le han facturado períodos en los que dichas líneas ya se habían dado de baja por haberse producido la portabilidad de los servicios a otro operador, XXX. XXX factura el período de 7 de julio a 7 de agosto por un total de 71,40 € a pagar por todo el período, sin embargo, la portabilidad de las tres líneas móviles a XXX se produjo el 9 de julio de 2015. En lo referente a la línea fija y ADSL, le han facturado el período del 7 al 16 de julio, por un total de 13,60 €, a pagar, sin embargo, la portabilidad se produjo el 14 de julio. En el servicio de atención al cliente de XXX, en llamada de 20 de agosto de 2015, le comunicaron que si bien era cierto que en cuanto a la factura del servicio ADSL y telefonía fija debían atenerse al plazo real, en cuanto a la telefonía móvil, le comunican que tenían que cobrarle el mes entero, al tratarse de una tarifa que tienen unos minutos y datos establecidos. Si ha habido un cambio en la política de facturación de XXX, nadie se lo ha comunicado. Tras citar la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, la jurisprudencia aplicable al caso, el RD 899/2009 y los arts. 62.2, 62.3 y 62.4 del RD legislativo 1/2007, manifiesta que el consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondían con los daños efectivamente causados. Por ello, solicita el ajuste necesario en sus facturas por parte de XXX y que procedan al cargo proporcional de los períodos indicados, del 7 al 8 de julio en la factura de telefonía móvil correspondiente a las tres líneas que tenía contratadas en ese momento y del 7 al 13 de julio en la correspondiente al servicio de telefonía fija y ADSL. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

reclamada, que presenta escrito de fecha 23 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 07.07.2014, se realizó el cambio a la tarifa XXX Ahorro en sus líneas XXX siendo activado el XXX en la línea XXX el 19.06.2015, con un compromiso de permanencia de 12 meses en cada línea. El 09.07.2015 se tramitó la baja de las líneas móviles y el 17.07.2015 la de la línea fija, tras recibir la petición de portabilidad de la línea a otro operador por parte del titular. En las condiciones de baja de la tarifa XXX, se especifica que el trámite de baja puede solicitarse en cualquier momento, pero debe abonarse el coste completo de la tarifa mensual contratada, independientemente del momento en que sea tramitada dicha baja. La factura emitida el 08.08.2015 en sus líneas móviles, por importe de 71,40 € (impuestos incluidos), que consta pendiente de pago, es correcta. En cuanto a la emitida el 08.08.2015 en su línea fija, también es correcta, ya que se facturan los días del mes de julio de 2015, que estuvo el servicio ADSL dado de alta. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Solicitan reconvención de la deuda de 71,40 €. El reclamante presenta escrito de fecha 12 de noviembre, en el que, en síntesis, indica su deseo de continuar con la tramitación de su reclamación, dado que en dicho escrito de contestación, XXX sigue sin dar una respuesta clara al escrito de reclamación, reiterándose en la afirmación de lo que se indica en las condiciones de baja de la tarifa XXX, lo que no es cierto, o al menos, no figura de forma transparente y clara en esas supuestas “condiciones de baja de la tarifa XXX”, ni en el contrato, ni en las cláusulas generales del contrato, ni en la página web de la empresa reclamada. Por todo ello, reitera todas y cada unas de las alegaciones presentadas en su escrito de reclamación.

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.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 22 de diciembre de 2015, en el que, en síntesis, solicita que se realice el ajuste necesario en las facturas de XXX y que se proceda al cargo proporcional correspondiente al 8 de julio de 2015, exclusivamente por el servicio de telefonía móvil de las líneas contratadas, ya que a partir del 8 de julio de 2015 se produjo la portabilidad y empezó a facturar XXX, por lo que, aplicando los criterios de proporcionalidad, el cargo debería ser de 2,30 € en lugar de 71,40 €. En cuanto a la factura de telefonía fija y ADSL, la portabilidad se produjo el 14 de julio de 2015, fecha desde la que está facturando XXX, por tanto, XXX debería facturar por el período del 08.07.2015 al 13.07.2015, y aplicando los criterios de proporcionalidad, la cantidad a abonar debería ser de 9,07 €. Sumando las cantidades, XXX debería haberle cargado 11,37 €, y puesto que abonó 13,60 €, existe un saldo a su favor de 2,23 €.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta escrito de fecha 27.11.2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 23.10.2015.

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, este Órgano Arbitral acuerda: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, toda vez que al constatarse que efectivamente no figura de forma transparente y clara las “condiciones de baja de la tarifa XXX”, a las que se refiere la empresa reclamada en sus escritos de alegaciones, ni en el contrato, ni en las cláusulas generales del contrato, ni en la página web de la empresa reclamada, procede el ajuste correspondiente en la facturación que es objeto de reclamación, por las líneas, tanto móviles como fija y servicio ADSL, de las que es titular el reclamante y que se refieren a este caso, por lo que: en cuanto a las 3 líneas de telefonía móvil correspondiente a los móviles XXX habida cuenta que a partir del 8 de julio de 2015 se produjo la portabilidad y empezó a facturar XXX, como así queda acreditado con la facturación que se aporta por el reclamante y queda incorporada al expediente, y consiguientemente, aplicando los criterios de proporcionalidad, el cargo debe ser de 2,30 € en lugar de 71,40 €; por su parte, y en cuanto al factura de la telefonía fija y ADSL, por la línea 916 156 292, como quiera que la portabilidad se produjo el 14 de julio de 2015, fecha desde la que está facturando XXX, como igualmente queda acreditado con la facturación aportada por el reclamante, en este supuesto, XXX debería facturar por el período del 08.07.2015 al 13.07.2015, y aplicando, igualmente, los criterios de proporcionalidad, la cantidad a abonar debería ser de 9,07 €. Por todo ello, y teniendo en cuenta que la suma de ambas cantidades asciende a 11,37 €, dado que el reclamante abonó 13,60 €, existe un saldo a su favor de 2,23 €, por lo que, **desestimando la reconvencción solicitada por la reclamada, ésta debe abonar al reclamante la cantidad de 2,23 €, todo ello, sin perjuicio de que, de no haber realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, dicha exclusión deberá ser verificada de forma inmediata y efectiva.**

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a

esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de ARBCRU22



## Comunidad de Madrid

cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX