



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 02035/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX

NIF XXX

**RECLAMADO** XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 06 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup> XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: está recibiendo constantemente llamadas y mensajes de su anterior compañía de telefonía (XXX) en las que le reclaman el servicio de los meses que lleva con XXX (desde noviembre de 2014) y no le parece correcto, cuando ha realizada la portabilidad el día que terminaba sus servicios con el número de la anterior compañía. Por ello, solicita que no le cobren 38 € ilegalmente por algo que no ha usado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la revisión de la factura de 26.12.14 y 26.01.15 por importe de 115,80 € (impuestos incluidos) referente a los cargos detallados como “cuota tarifa último mes” y “baja anticipada” por la línea XXX, esta línea consta dada de baja desde el 27.11.14 al ser atendida la solicitud de portabilidad cursada por el cliente. Respecto a la comprobación de la factura de 26.12.14, es correcta y corresponde al concepto “cuota tarifa último mes” (29,59 € impuestos no incluidos), en relación a la tarifa vigente en la línea XXX desde el 25.08.14, tarifa XXX Sin Límites, cuota que no se prorratea independientemente de la fecha de baja/portabilidad del servicio. En relación a la factura de 26.01.15 y cargo como “baja anticipada” (80 € exento de impuestos), desde el 25.08.14 la línea XXX tenía activada la Tarifa XXX 45, la cual llevaba un compromiso de permanencia en el servicio XXX de 12 meses que no pudo realizarse al solicitarse la portabilidad a otro operador. En calidad de servicio se ha realizado la anulación del importe pendiente de abono

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

correspondiente a las facturas de fecha

26.12.14 (35,80 € impuestos incluidos) y 26.01.15 (80 € exento impuestos), referente a los conceptos como “cuota tarifa último mes” y “baja anticipada”, que asciende a 115,80 € (impuestos incluidos). La Sra. XXX es titular de la línea fija XXX, activada en el servicio ADSL 6MB indirecto + llamadas con línea XXX desde el 30.11.13, sin compromiso de permanencia vigente. Por la línea XXX tiene importe pendiente de pago de 81,22 €, 37,57 € de la factura 26.12.14 y 40.40 € de la factura de 26.01.15. Se han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del titular de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. La reclamante presenta escrito de fecha 15 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que le reclaman servicios de los meses de enero, febrero y marzo por un total de 81,22 €, meses en los que no ha llegado notificación de que tuviese línea con XXX ni con ninguna compañía, pues el teléfono por el que se está facturando, 91 848 30 23, pasó en noviembre de 2014 a ser de XXX, y transcurrido el período de un mes se anuló definitivamente. En cuanto a la incidencia 188983570 facilitada por operadores de XXX, se confirmó que no tenía permanencia, pues no había obtenido los beneficios de los servicios que en un principio cogió, pero en unas horas anuló, está solventado. La única razón por la que no pudo continuar con XXX fue porque al cambiar de domicilio no le cubría los servicios por falta de cobertura y dado que en noviembre se terminaba la permanencia, fue cuando se terminaron los servicios con XXX y comenzaron con XXX, siendo ésta la que solo ha prestado sus servicios en este medio año que ha pasado desde noviembre de 2014 hasta la fecha. Al anular las líneas con XXX, todo terminó correctamente. La empresa reclamada. Con anterioridad a esa fecha, consta escrito de fecha 22.06.2015, de la empresa reclamada, en que se alega, en síntesis, que no han encontrado incidencia alguna relacionada con las cuestiones planteadas. La línea XXX solicitó la portabilidad a XXX con fecha 25.11.14, siendo realizada la portabilidad el 27.11.2014. En cuanto a la línea fija, XXX se dio de alta el 10.12.14 y con XXX, desde el 15.12.14. A su vez, la reclamante presenta escrito de fecha 20 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la portabilidad por el cambio de su línea XXX no se realizó el mismo día 25, la realizó para no tener que comenzar un mes nuevo con la compañía con la que estaba, prefería estar algún día sin línea, pero al terminar su compromiso comenzar con la nueva compañía y no que fuese un día con su antiguo operador, por lo que ellos le reclaman sus servicios, por lo que ruega que se pongan de acuerdo pues le aseguraron que no habría problema y empezaría el día que finalizara con ellos.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el problema vino determinado por un cambio de domicilio, siendo la única razón por la que no pudo continuar con XXX que al cambiar de domicilio no le cubría los servicios por falta de cobertura y dado que en noviembre se

terminaba la permanencia, fue cuando se terminaron los servicios con XXX y comenzaron con XXX, siendo ésta la que solo ha prestado sus servicios en este medio año que ha pasado desde noviembre de 2014 hasta la fecha, de tal manera que al anular las líneas con XXXy XXX creyó que todo terminó correctamente. Aporta las facturas emitidas por XXX, correspondientes a la línea XXX, de 4 de enero, y 4 y 16 de febrero de 2015, acreditativas de que los período de facturación exigidos por XXX para esa línea estaban cubiertos por XXX.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 11 de septiembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimientos de los asistentes a dicha audiencia, en el que, en síntesis alega que con fecha 25.11.2014 la Sra. XXX solicita portabilidad de su línea XXX con XXX, para posteriormente contratar la modalidad XXX TV para Todos, que exige la existencia de una línea fija con servicios de voz e internet y, al menos, una línea móvil. En este caso, la cliente disponía de una línea móvil, que figura dada de alta desde el 27.11.2014, y se realiza el alta de una línea fija, XXX dotándola de los servicios de voz, internet y televisión, que quedan instalados el 10.12.14, con fecha 15.12.15 ambas líneas (fija y móvil) quedan con la modalidad XXX TV para Todos.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **no entrar a conocer la pretensión de la reclamante**, al comprobar que, en el expediente arbitral ARBC-2034.6/2015, abierto a la mercantil XXX, por reclamación dirigida frente a ella por la misma reclamante, constan recogidas las alegaciones evacuadas por dicha mercantil, dentro de lo que constituye el procedimiento arbitral, de las que se desprende que *“respecto a la línea XXX... ..en calidad de servicio se ha realizado la anulación del importe pendiente de abono correspondiente a las facturas de fecha 26.12.14 (35,80 € impuestos incluidos) y 26.01.15 (80 € exento impuestos), referente a los conceptos como “cuota tarifa último mes” y “baja anticipada”, que asciende a 115,80 € (impuestos incluidos)”*, de tal manera que al quedar solucionado el asunto, la reclamación presentada por la Sra. XXX frente a XXX queda sin objeto, de tal manera que, conforme a lo establecido en el artículo 48.3. c), el Colegio Arbitral comprueba que la prosecución de las actuaciones ya no resulta posible, y tampoco tiene sentido, al haber perdido su objeto, como anteriormente se ha indicado.

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.

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 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.

Previo 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 06 de octubre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX