

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 00518/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 22 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: solicitó la portabilidad de XXX a XXX, haciéndose efectiva el 1 de octubre de 2014, aún así, XXX le siguió mandando facturas hasta diciembre de 2014, entendiendo XXX que era una baja con fecha 24 de noviembre de 2014, siendo totalmente falso, ya que empezó a operar con XXX el 1 de octubre de 2014. Efectuada la portabilidad de los números XXX desde el 1 de octubre de 2014 a XXX, solicita le devuelva el dinero desde esa fecha el operador XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que a través de su representante, presenta escrito de fecha 3 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en relación a la solicitud de revisión de la facturación emitida tras la portabilidad de las líneas XXX, la primera, línea se activa el 24 de abril de 2012, causando baja por portabilidad el 29 de septiembre de 2014, tras recibir la solicitud del Sr XXX Con fecha 19 de abril de 2014, el cliente adquirió un terminal XXX, en la modalidad venta a plazos, con un pago inicial de 0 € (impuestos incluidos) y 24 cuotas mensuales de 5 € (impuestos incluidos) durante 24 meses, con la tarifa XXX Tras la baja por la portabilidad de esta línea a otro operador, se ha procedido a tarificar un importe de 80 € (exentos de impuestos), correspondiente a la amortización de la venta a plazos del terminal móvil adquirido. Por lo que, en la factura asociada a esa línea, no se observa anomalía alguna. Respecto a la líneaXXX, fue activada en XXX con fecha 11.08.2010, bajo las condiciones del servicio ADSL Máx. Vel. + línea Dir., causando baja el 25.11.2014. El 22.12.2014 fue realizado un ajuste por importe de 93,85 € (impuestos incluidos), correspondiente a las cuotas del servicio generadas sobre las facturas de fechas 21.10, 21.11 y 21.12.2014 que constaban pendientes de pago, quedando el importe pendiente de 56,06 € (impuestos incluidos), relativo al cargo por baja anticipada, relativo al cargo que el Sr. XXX abonó con tarjeta de crédito. Con fecha 29.01.2015. El Sr. XXX se encuentra al corriente de pago. El reclamante presenta escrito de fecha 14 de marzo

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de 2015, en el que alega, en síntesis, que solicita se continúe con la tramitación del proceso arbitral por: las anomalías de las facturas XXX por Período facturado de más y el tiempo que se debía haber facturado no corresponde a las condiciones de la tarifa XXX 45, la cual tenía contratada; tramitar la baja con retraso ya que se había efectuado la portabilidad a otro operador el cual le presta el servicio; condiciones de compromiso de tarifa de 24 meses o en su defecto pago de 75 € que se ahorra en la factura XXX y volver a pagar esta cantidad en la factura rectificativa parece una condición abusiva.

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 adquirió un terminal a plazos de XXX, manifestando estar conforme con la primera factura, de fecha 21 de octubre de 2014, por importe de 191,30 €, porque entendió que los cargos por amortización del terminal, así como de la baja anticipada eran proporcionales a los plazos del servicio y a la aportación de XXX. El 29 de septiembre se produce la portabilidad de la línea fija-adsl y el 30 de la línea móvil, pero le cobran todo a finales del siguiente mes de octubre. Envío un correo porque ya no tenía relación con la compañía, seguían emitiendo facturas, cuando ya se encontraba ligado a XXX. Le impusieron una penalización por el fijo de 75 €, que la pagó, para evitar más problemas, aunque no la entiende, como tampoco que le hayan cobrado hasta el 20 de octubre. Se encuentra al corriente de pagos con la compañía y se reitera en su pretensión.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 17 de abril de 2014, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 3 de marzo de 2015.

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: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, dado que se encuentra acreditado el pago de la XXX de 21 de octubre de 2014, procede que **la reclamada le devuelva su importe, por la cantidad de 28,67 € sin que se pueda entrar a conocer sobre la cuestión planteada en relación a la penalización por baja anticipada**, habida cuenta que ninguna de las partes justifica al respecto su postura, en concreto por lo que respecta a que no se facilita la fecha en que se produjo el cambio de tarifa, como dato básico para fijar la cuantía y período de permanencia, de tal manera que ello determina la inexistencia de elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, y consiguientemente, que al Colegio Arbitral le resulta imposible proseguir las actuaciones, quedando expedita, en este sentido, la vía judicial, de conformidad con lo establecido en el art. 48.3 a) y c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

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.

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, 22 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX