

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 00923/2015

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

**RECLAMADO:** XXX

Teléfono Asociado: xxx xxx xxx

En Madrid, a 03 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: se portó a otra compañía telefónica, cuando todavía le quedaba un mes, asumiendo la penalización que XXX le dice vía telefónica. Cuando le llega la factura, observa que le han cobrado la penalización entera de un año en ADSL y en móvil, otra cantidad que cree exagerada. También le cobran el IVA, que está prohibido en penalizaciones. Por ello, solicita asumir la penalización que dice la ley de defensa de los Consumidores y Usuarios, es decir, la parte proporcional al tiempo que queda de contrato y que no le cobren el IVA, que está prohibido en penalizaciones por parte del M<sup>o</sup> de economía. En fecha 23 de marzo de 2015, la reclamante presenta escrito, en el que alega, en síntesis, que en este caso le remite factura de penalización de sus dos líneas de móvil, 40 € por cada una, puesta en comunicación con ellos, le dicen que la penalización del móvil la hacen en bloques de 6 meses, aunque le quede uno solo de permanencia. Total 80 €, en este caso observa que no cobran el IVA, como debe ser en una penalización. La factura de 60,86 € que le remitieron hace un mes, es lo que le están cobrando por la tarifa del último mes, período facturado del 08.01.2015 al 07.02.2015, aunque el 20.01 ya estaba en otro operador, adjunta mensaje. Estas líneas estaban dentro de un pack XXX donde se le suministraba ADSL, fijo y una línea 636..., su móvil, y otra adicional 608..., la de su hija menor. Cuando se dio de baja le cobran el ADSL, penalización, IVA incluido de un año, cuando le quedaba un mes, las dos líneas por

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



separado del mes de enero, aunque el 20 ya no estaba con ellos y estaban dentro del pack y ahora la penalización de esas dos líneas. Adjunta numerosas llamadas y mensajes que está recibiendo para que pague lo adeudado, a pesar de indicarles que está en un proceso de arbitraje y le han amenazado con incluirle en un fichero de morosos.

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 presenta escrito de fecha 25 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que se le remite factura de penalización de sus dos líneas de móvil, 40 € por cada una, puesta en comunicación se le dice que la penalización del móvil la hacen por bloques de 6 meses, aunque sólo le queda un solo mes de permanencia. Observa que no le cobran el IVA, como debe ser en una penalización. La factura de 60,86 €, que le remitieron hace un mes, es lo que le están cobrando por la tarifa del último mes, período de facturación del 08.01.2014 al 07.2015, aunque el 20.01 ya estaba con el otro operador, estas líneas estaban dentro de un pack XXX, donde se le suministraba ADSL, fijo, una línea 636..., que es su móvil, y otra adicional 608..., la de su hija menor. Cuando se dio de baja, le cobran el ADSL, penalización, IVA incluido de un año, cuando le queda un mes, las dos líneas de móvil por separado el mes de enero y parte del otro, aunque ya el día 20 no estaba con ellos y estaba dentro de un pack y ahora la penalización de estas dos líneas, según le dicen de los 6 últimos meses. ¿Si todos los meses paga todos estos conceptos en conjunto, por qué están dentro de un pack al darse de baja los paga por separado? La contratación de este pack se hizo vía telefónica, porque le llenaron para ofrecérselo y no tiene contrato porque no se lo enviaron. Le dicen que la permanencia de las líneas terminan el 28 de febrero de 2015 y la de ADSL el 5, cuando se contrató el mismo día. También adjunta numerosas llamadas y mensajes que está cubriendo para que pague lo adeudado, y tiene entendido que cuando se solicita un proceso de arbitraje, no le pueden molestar de esta manera.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 13 de mayo de 2015 en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la revisión del importe facturado en concepto de cuota del último mes para las líneas XXX y el importe asociado al compromiso de permanencia en tarifa de las mismas, y también de la línea XXX, confirman que las líneas XXX fueron portadas a otra compañía el 20.01.2015, cuando disponía de tarifa XXX y XXX respectivamente. Se ha revisado la facturación emitida no teniendo incidencia alguna, ya que se aplica la tarifa contratada en base a las condiciones de la misma, en la que se indica que la cuota del último mes no se prorratea. En cuanto al cambio de tarifa XXX realizado en la línea XXX el 28.02.2014 y al cambio realizado a XXX en la línea XXX, conllevaba un compromiso de permanencia en tarifa de 12 meses. Dado que las líneas fueron portadas a otro operador el 20.01.2015, el compromiso de permanencia en tarifa aún no había finalizado. No se ha detectado incidencia alguna en la facturación emitida. En calidad de servicio se ha anulado la factura emitida el 08.02.2015, correspondiente a la cuota del último mes, que estaba pendiente por un



importe de 60,86 € (impuestos incluidos). De la misma manera, en calidad de servicio, se ha anulado la factura emitida el 08.03.2015, correspondiente al compromiso de permanencia en tarifa, que se encontraba pendiente por importe de 80 € (exento e impuestos). Tras el ajuste realizado, la Sr. XXX queda al corriente de pago, recibiendo en unos días, factura rectificativa. Con respecto al línea XXX se dio de alta con fecha 25 de febrero de 2014 y con fecha 16.01.2015 se tramitó la baja tras recibir la petición de portabilidad. En calidad de servicio se ha procedido a solicitar un ajuste por importe de 181,50 € (impuestos incluidos) correspondiente al cargo por baja anticipada que consta en la factura de fecha 08.02.2015, quedando pendiente la cantidad de 5,07 € (impuestos incluidos), correspondiente al consumo efectuado. Han 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. Se formula reconversión de la deuda de 5,07 €.

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 de la reclamante**, por lo que, en base a las mismas alegaciones de la reclamada, que se contienen en su escrito de fecha 13 de mayo de 2015, procede: respecto a las **líneas XXX, se anulan, la factura emitida el 08.02.2015**, correspondiente a la cuota del último mes, que estaba pendiente por un importe de **60,86 € (impuestos incluidos)**, así como la **factura emitida el 08.03.2015**, correspondiente al compromiso de permanencia en tarifa, que se encontraba pendiente por importe de **80 € (exento de impuestos)**, por lo que, tras el ajuste realizado, la Sr. XXX queda al corriente de pago; respecto a la línea XXX, se dio de alta con fecha 25 de febrero de 2014 y con fecha 16.01.2015 se tramitó la baja tras recibir la petición de portabilidad, por lo que se ha procedido a solicitar un **ajuste por importe de 181,50 € (impuestos incluidos) correspondiente al cargo por baja anticipada que consta en la factura de fecha 08.02.2015, quedando pendiente la cantidad de 5,07 € (impuestos incluidos), correspondiente al consumo efectuado**. Finalmente, se han realizado las gestiones oportunas para **excluir los datos personales de la reclamante de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía**, por lo que se no haberse hecho efectiva esta exclusión, deberá cursarse con carácter inmediato, la baja de estos datos, en los registros en que pudieran estar dados de alta.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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, 03 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.:  
VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: