



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03245.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ##### , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: El 18 de diciembre de 2021 se recibe una llamada de atención al cliente notificándole que si no cambia la tarjeta SIM, a pesar de funcionar perfectamente, va a perder la línea. Ante esto solicita portabilidad a otra compañía y llaman de nuevo para decirle que ha sido un error, que desde luego no va a perder la línea y que se va a abrir una auditoría interna y que al ser un cliente antiguo y que ese trato no es correcto. Le ofrecen también un bono ilimitado de datos como compensación. La persona que realiza la llamada se identifica responsable del área comercial y con capacidad para gestionar y actuar.

A los dos meses empiezo de nuevo a recibir el mensaje acerca de quedarse sin línea y le dicen que es un error y que no haga caso. En la primera ocasión eran dos las líneas que se perdían y, ahora solo se pierde la única con una tarifa diferente. Al final se le indica que perderé la línea el 15 de marzo y que se ha tramitado la baja.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Que la empresa se haga cargo de la indemnización que reclama la empresa con la que no se realizó la portabilidad ##### y que se investiguen estas prácticas porque no es normal que una línea que funciona perfectamente y en cuya tarjeta no hay desperfectos, de la noche a la mañana, deje de funcionar.

En su escrito del 12 de mayo de 2022 refiere: "He recibido, con fecha 10/05/2022 la respuesta de #####. No estoy de acuerdo con sus alegaciones por lo que solicito la continuación del Laudo. Adjunto escrito justificando mi petición y las pruebas que lo sostienen, además de las aportadas inicialmente".

En su escrito del 2 de noviembre de 2022 refiere: "En relación con su petición en la solicitud de arbitraje de referencia, deseo aportar la siguiente documentación, explicando el por qué:"

Comunidad de Madrid

CANTIDAD OBJETO DE LA PRETENSIÓN:

- 1º Devolución del importe pagado (4,62 €), correspondientes a las facturas ##### y #####;
- 2º La anulación del pago de la factura ##### (1,69 €);
- 3º La anulación del cargo de 150 € de #####.

APORTE DE DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA Y JUSTIFICACIÓN:

Como ya indiqué, el primer contacto notificó que se anularían las líneas ##### pero también la #####. En ningún momento posterior a la anulación de la baja después de las garantías que ofreció ##### se volvió a indicar que la línea ##### quedaría sin servicio (como se puede ver en las facturas que aportó) a pesar de ser una tarjeta con las mismas características que la línea #####. Por ello, reclamo la devolución del importe reclamado al ser una suspensión realizada sin mi consentimiento y sin justificación.

También aportó el mensaje donde ##### reclama un importe que, según el propio comercial de #####, no correspondía pagar. Por eso, y porque ambas empresas pertenecen al mismo grupo, reclamo que se me considere exento de pago.

Por último, reclamo que no se pague la última factura, ya que ya había dado la baja a todas las líneas pero ##### no lo había hecho efectivo porque, según ellos, no había una petición expresa, a pesar de haber cancelado el servicio en marzo, conforme al mail que ellos mismos enviaron.

Por todo ello, espero atiendan mi solicitud y que no quede ningún saldo pendiente con dicho grupo de empresas.

En su escrito de fecha 16 de noviembre de 2022 refiere:

1. No, actualmente no tengo relación con #####;
2. Sin conocimiento por mi parte la empresa continuó manteniendo la línea ##### a pesar de no prestar servicio. Cuando reclamé el por qué se cargaba en mi factura cuando, para mí de forma expresa, ellos me habían dado de baja, me dijeron que solo habían suspendido el servicio y que era yo el que tenía que pedir la baja. Por eso aparece esa fecha ya que, aunque esa llamada se hizo en abril ellos no la tramitaron hasta mayo.
3. Es por ello que existen discrepancias en los importes, ya que yo entiendo que no se me debe cargar ningún importe posterior a su comunicación de baja (según yo lo interpreto ya que son ellos los que dan la baja y yo no puedo disfrutar del servicio y entiendo que tener que pedir yo la baja es una incongruencia). Por otro lado, sigo manteniendo que la otra línea de la que dijeron que tenía las mismas "dificultades técnicas" (la ##### en ningún momento quedó sin servicio. Por último, respecto a los 150 €, ellos mismos me dijeron que no había ninguna **reclamación** exigiendo ese importe, por lo que, dado que mi cambio de compañía fue forzado por dejarme de dar servicio (en múltiples llamadas que recibí por parte de la compañía les dije que yo estaba contento y que no quería cambiar y que eran ellos los que habían provocado ese cambio, hecho que reconocían como error incluso las personas con las que hablaba) quiero que, ya que son compañías pertenecientes a #####, cancelen esa deuda si es que aún figura como pendiente. Es decir, no quiero ese dinero para mí sino que no figure como acreedor en el Grupo #####.



Comunidad de Madrid

En su escrito del 3 de noviembre de 2022, refiere lo siguiente: "Tras un estudio de la **reclamación**, con respecto a la petición de las llamadas realizadas por el ##### al Servicio de Atención al Cliente, les informamos de que no es posible aportar las mismas, puesto que ##### informa al cliente de que podrá grabar las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente, con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación, no obstante, sin realizarse la grabación de la totalidad de las llamadas. Para finalizar, les comunicamos que el #####, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####. Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la mercantil realiza un cambio de tarjeta SIM, sin coste para el reclamante, que no es aceptada por el mismo, y por ello, decide marcharse de la mercantil con una portabilidad a otra compañía que finalmente anula, incurriendo en una penalización de 150 € fruto del acuerdo entre el cliente y ##### Telcom. Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y **DESESTIMA** las pretensiones del reclamante, entendiendo que la reclamada ha actuado de forma correcta y que por tanto, no es responsable de los acuerdos y penalizaciones pactados entre el cliente y otra compañía.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.