



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03351.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

####, 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: incumplimiento de las tarifas acordadas con #### consistente en un ####duo fibra 600 mb por 47,95 euros al mes IVA incluido y una línea móvil aparte por 4 euros al mes. Pero en la primera factura tras el cambio de tarifa, la del mes de noviembre de 2020, tiene un importe de 142,59 euros e incluye bonos adicionales de internet que no se han solicitado. Tras presentar reiteradas reclamaciones a la empresa y la falta de respuesta, decide cambiar de compañía telefónica. Solicita el cese de toda **reclamación** económica por parte de la compañía telefónica ya que se tuvo que portar por el reiterado incumplimiento y desatención de ####.

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 consta debidamente notificada para la audiencia y no presenta nuevas alegaciones.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** indicando que la oferta contratada era un acuerdo comercial alcanzado con la abonada con fecha 02/10/2020 y consistía en la aplicación de la siguiente promoción: #### Dúo Internet Fibra 600 + Línea para las líneas #### (nueva numeración) y #### con cuota mensual de 45,45 euros (impuestos incluidos) y compromiso de permanencia de 12 meses en la línea fija. Les adjuntamos copia del contrato formalizado por la cliente. Adicionalmente, la cliente tenía contratadas la línea #### con la tarifa Pack línea adicional ####movil 01GB con cuota mensual de 4 euros (impuestos incluidos); y la línea #### con la tarifa Pack Sin Límite +40GB y cuota mensual de 10 euros (impuestos incluidos). Con fecha 20/11/2020 la cliente modifica las condiciones contratadas y acepta la siguiente oferta: Pack Sin Límite 15GB Fibra 300 + línea para la línea #### la Tarifa Pack Sin Límite 15GB en la línea #### y Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite 5GB línea #### por una cuota mensual de 46,95 euros (impuestos incluidos) para los servicios de estas tres líneas. Anexa el comprobante de venta con las condiciones de la oferta que suscribió la abonada y que se encuentra disponible en la página web de ####. Respecto a la **reclamación** relativa a los cargos facturados por el servicio Bono 100 Mb, les informamos de que, tal y como se establece en las condiciones generales de contratación de los

Comunidad de Madrid

Servicios móviles de #####: “El Bono 100 MB se activa automáticamente una vez consumido el 100% de los datos de la tarifa plana de datos para seguir navegando a máxima velocidad. El precio del bono de 100 MB será el que se encuentre publicado en la página web del PROVEEDOR (#####). Este bono se renovará automáticamente hasta un máximo de 30 veces por cada ciclo de facturación mensual y podrá desactivarse a petición del cliente enviando un SMS al número 1567 con “DESACTIVA MB” o llamando al 1565. Una vez superado el límite máximo contratado de cada tarifa de Pack, incluyendo los diez Bono 100 si estuviese activo, se limitará la velocidad de descarga de datos, hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación”. A este respecto, les señalamos que los consumos por el servicio Bono 100 Mb que constan en la factura del 12/11/2020, se corresponden con las conexiones a máxima velocidad realizadas desde la línea ##### una vez consumido el bono de navegación a máxima velocidad de la tarifa contratada para la citada línea. En relación a lo anterior, les notificamos que cada vez que se consumía un Bono de 100MB, la cliente recibía un SMS a la línea móvil ##### con el siguiente texto: - “INFO: has consumido un BONO 100MB. Si necesitas más entra en esta url: ##### y escoge tu mejor opción. Así de fácil [Bono 100MB] [#####]”. Por tal motivo ##### desestima la **reclamación**, ya que el cliente ha disfrutado de la promoción contratada. Que, además como puede comprobarse en la factura generada por parte de ##### a la abonada, se van registrando tanto la promoción y los precios informados, debiéndose el incremento en la facturación al consumo del servicio Bono 100 Mb. En contestación a la **reclamación** relativa la portabilidad del servicio, les comunicamos que el proceso de baja con numeración portada, es el proceso por el que el abonado de una numeración portada causa baja en el operador que le provee el servicio (operador receptor final) sin solicitar simultáneamente el alta del servicio en otro operador conservando la numeración. El proceso se inicia con la solicitud por parte de un abonado titular de numeración portada de baja del servicio telefónico al operador actual, que es el operador receptor, quién deberá comunicar esta circunstancia al operador propietario del bloque de numeración (o operador inicial) al que está asignada dicha numeración. En virtud de lo mencionado anteriormente, las líneas ##### y ##### figuran portadas a otro operador con fecha 23/11/2020 y la línea ##### con fecha 25/11/2020. A tales efectos confirmar que ##### facturó los servicios contratados para estas líneas, hasta la fecha de baja efectiva del servicio por portabilidad donante, como se aprecia en la factura de fecha 12/12/2020, que adjuntamos para su comprobación. Asimismo, la línea ##### fue dada de baja el 03/11/2021 por la devolución de las facturas emitidas desde el 12/11/2020 y sin que conste petición de baja o portabilidad previa a esta fecha. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por ##### ya que ha quedado acreditado la fecha de baja definitiva del servicio asociado a las líneas ##### y ##### por portabilidad donante, y que no consta recibida petición de portabilidad o baja para la línea #####. Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 498,65 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 12/11/2020, 12/12/2020, 12/01/2021, 12/02/2021, 12/03/2021 y 12/04/2021, cuya copia les facilitamos. Por todo lo anteriormente expuesto SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo de Madrid por, #####. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 498,66 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe.

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 y las circunstancias del caso, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE LA PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE, de tal manera que únicamente tenga que pagar las facturas del servicio recibido con la tarifa que le fue ofertada de 47,95 euros/mes más 4 euros de otra línea aparte. Para lo cual, ##### deberá modificar la factura número S11/##### de fecha de emisión 12 de noviembre de 2021 para que tenga un



Comunidad de Madrid

Importe total a pagar de 51,95 euros IVA INCLUIDO (que se desglosaría de la siguiente manera: tarifa dúo líneas fija ##### y móvil ##### por 47,95 euros/mes IVA INCLUIDO de la línea móvil adicional ##### No procede cobrar nada por la línea ##### ya que debió darse de baja y quedar sin servicio al ser sustituida por la citada línea nueva #####

Respecto a la factura número S11/##### 95 de fecha 12 de diciembre de 2020, debe ser modificada para que tenga un importe total a pagar de 25,97 euros IVA INCLUIDO (que se desglosaría de la siguiente manera: tarifa dúo líneas fija ##### y móvil ##### por 23,97 euros/mes IVA INCLUIDO y línea móvil adicional ##### por 2 euros/mes por ser las cuantías proporcionales a la mitad de mes tiempo que estuvo de alta este cliente hasta la portabilidad a otra compañía.

Debe anularse toda factura de fecha posterior a diciembre de 2020 al estar las líneas ya de baja en esta 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

#####