



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06838.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 01/07/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 21/11/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, ante las nuevas tarifas que #####, marca comercial de la compañía reclamada #####, ##### (en adelante, #####), le está cobrando indebidamente tras tramitar, el 22/04/2022, su solicitud de portabilidad de los servicios de línea fija, fibra y 4 teléfonos móviles (números ##### y ##### a otra compañía operadora, baja motivada por la falta e insuficiencia del servicio de datos móviles ofrecidos por ##### en su segunda vivienda sita, según especifica, en la #####, del municipio de Casar del Palomero, en la provincia de Cáceres, lo que le impedía realizar desde tareas básicas como consultas en internet hasta teletrabajar, debido a que, según manifiesta textualmente, en esa localidad "los datos móviles de ##### no funcionan, ni en la red 2G, ni tampoco en la 3G; y en el supuesto de que existieran las redes 4G y 5G que ##### afirma tener disponibles, ni siquiera se detectan, es decir, tampoco funcionan". Por todo lo cual al entender que su baja en la compañía es justificada, sin que corresponda aplicar ningún compromiso de permanencia, presenta diferentes reclamaciones ante la propia compañía que, al ser infructuosas, motivan su solicitud de arbitraje, por la que reclama:

- Anulación de la diferencia de importe de 43,47 € pendiente de pago de la factura Nº S11/##### por considerarla improcedente.
- Anulación de la diferencia de importe de 30,79 € pendiente de pago de la factura Nº S11/##### 04 por considerarla igualmente improcedente.
- La nulidad del compromiso de permanencia.

Al haberse aportado al presente expediente copia del atestado nº 2022-#####-##### de 29/04/2022, relativo a la denuncia formulada por el reclamante ante la Guardia Civil de Dagoz de Arriba, con fecha 15/12/2022 desde la Junta Arbitral de Consumo se requiere al reclamante la aportación de copia del archivo de la citada denuncia o documento que pruebe que la misma ha sido archivada o inadmitida.

Comunidad de Madrid

En respuesta al requerimiento, el reclamante envía escrito el mismo 15/12/2022, así como declaración jurada donde declara bajo su responsabilidad que tras personarse en el Cuartel de la Guardia Civil donde interpuso la denuncia, se le ha informado y mostrado el documento donde figura que el atestado nº 2022-####-#### está archivado, y le han comunicado que no pueden entregarle copia del archivo de la citada denuncia o justificante de que la denuncia ha sido archivada.

Asimismo, manifiesta expresamente que "Esta parte entiende que no existe prejudicialidad relacionada con el caso de la **reclamación**, pues la **reclamación** se trata de un caso de consumo, algo que no está relacionado con ningún delito."

Convocada la audiencia escrita el 14/12/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando, en primer lugar y por lo que respecta a la cobertura en Casar de Palomero, en Cáceres, -tras confirmarse por el reclamante que sí constaba la dirección exacta del domicilio en esa localidad-, que se ha verificado cobertura de voz y datos 2G, 3G y 4G para los servicios de telefonía móvil, aportando captura de pantalla de la visualización del sistema de referencia en portabilidad para su comprobación. Advierte no obstante a este respecto que la cobertura disponible en el interior de edificios en sus valores óptimos depende bien de su orientación o localización con respecto a las antenas instaladas o bien por las condiciones orográficas o arquitectónicas de la zona.

Por otro lado, y por lo que respecta a la portabilidad solicitada por el reclamante, comunica que en fecha 28/04/2022, se realizó la baja sin cargo de los servicios contratados para la línea #### a petición del mismo. Añade que, consecuentemente, el 29/04/2022, se remitieron SMS a los números #### #### y #### informando de la pérdida de beneficios en las citadas líneas móviles a consecuencia de la baja en la línea fija, tal y como se especifica en la copia de dichos SMS que, según manifiesta, adjunta para su comprobación. A este respecto, este órgano arbitral constata que, al contrario de lo expuesto por ####, en la remisión de sus alegaciones sólo adjunta copia de la información remitida al reclamante tras la contratación de los servicios objeto de controversia, en fecha 3/09/2020 y factura nº S11/#### 04 de fecha 20/06/2022, sin que conste ningún documento independiente al escrito de alegaciones, donde se incorpora la propia transcripción del texto de esos SMS.

continúa informando que, tras la baja de la línea fija, al no disponer de oferta convergente, se activó para las líneas #### #### y #### la Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 50GB, con cuota mensual de 30,95 euros (impuestos incluidos), de acuerdo con las condiciones generales de los servicios ofrecidos por esa compañía. Estas condiciones prevén que, en el supuesto de baja de alguno de los servicios que integran una oferta convergente, serán de aplicación los compromisos de permanencia que correspondan respecto al servicio en el que se cause la baja, y se permanecerá dado de alta en el resto de servicios, en la tarifa y con las características comerciales más similares a las que tuviera contratadas con la oferta convergente. Con respecto a las líneas móviles #### #### #### y #### se informa que se dieron de baja el 26/05/2022, tras recibir las solicitudes de portabilidad a favor de otro operador.



Comunidad de Madrid

El reclamante adquirió para la línea ##### un terminal LG Velvet 5G gris Aurora, abonando un importe mensual de 15 euros (impuestos incluidos), con un descuento de 2 euros (impuestos incluidos) sobre la cuota mensual del terminal durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses. Se confirma que el reclamante disfrutó del terminal hasta la fecha de baja, el 26/05/2022, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia.

Por lo expuesto, ##### solicita la desestimación de la pretensión del reclamante al considerar que el abonado dispuso de cobertura de voz y datos 2G, 3G y 4G para los servicios de telefonía móvil en la dirección facilitada en la contratación de los servicios y que la facturación generada por las líneas ##### ##### ##### y ##### es correcta, dado que el reclamante disfrutó del terminal contratado con ##### en pago aplazado, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que disponía en relación al compromiso de permanencia. Finaliza exponiendo que el pago de 74,15 euros (impuestos incluidos), realizado por el reclamante con fecha 21/06/2022, consta aplicado sobre el importe de la factura de fecha 20/05/2022, generada por las líneas ##### ##### ##### ##### ##### y ##### del abonado, que constaba pendiente de abono. Asimismo, comunica que existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 74,27 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de la factura de fecha 20/06/2022, de la que adjunta copia para su conocimiento.

En respuesta a las alegaciones de #####, el reclamante presenta un nuevo escrito recordando que con fecha 22/04/2022 solicitó la portabilidad de todos los servicios contratados en un único acto, por lo que considera que no cabe aplicar el artículo 2.4 de las condiciones generales en las que se basa ##### para cambiarle de tarifa. Adjunta para su comprobación copia de los justificantes emitidos por #####, compañía telefónica a la que solicitó la portabilidad en la fecha indicada, donde constan los números de teléfono #####, ##### ##### ##### y #####. Manifiesta al respecto que la causa de la ruptura de la oferta convergente se debe a un retraso en el proceso de portabilidad que no es imputable al cliente, sino a la falta de entendimiento o de coordinación entre las dos compañías telefónicas encargadas de gestionar la portabilidad, en este caso, ##### y #####. Consecuentemente, reitera que no corresponde la aplicación de la tarifa de 30,95 € que, según expone textualmente “no existe entre los productos comercializados por #####”, tarifa de la que, asimismo advierte, ##### no le ha informado previamente tal y como prevé la normativa aplicable. Por lo que se refiere a las cuotas del terminal LG Velvet, manifiesta que ya han sido abonados en su totalidad. En consecuencia, reitera su **reclamación** inicial solicitando la resolución a través del procedimiento del arbitraje de la discrepancia en la cuantía de 74,27 € reclamada asimismo por #####, derivada de la liquidación siguiente, detallada por el reclamante:

Periodo Fecha Factura Importe Pagado por reclamante Fecha pago

15/04/2022 al 14/05/2022	20/05/2022	S11/#####	#####	118,83 €	74,15 €	21/06/2022
15/05/2022 al 26/05/2022	20/06/2022	S11/#####	04	84,18 €	54,59 €	29/06/2022

Comunidad de Madrid

Asimismo, solicita la nulidad del compromiso de permanencia y que ##### realice las gestiones para excluir los datos del reclamante de cualquier registro de solvencia patrimonial en el que pudiera haber sido incluido.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO, EN EQUIDAD**.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** la pretensión del reclamante, dado que en virtud del artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo, entre otros, los conflictos en que exista indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. Dado que el reclamante no ha aportado, más allá de una declaración jurada, prueba alguna del archivo de la denuncia efectuada, cuya calificación, por otro lado, no es competencia del reclamante y cuyo devenir, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal, tampoco es competencia de la Guardia Civil sino de órganos judiciales; teniendo en cuenta además que la operadora reclamada excluye de su oferta de adhesión al sistema arbitral de consumo esta materia, este órgano arbitral no puede resolver una controversia sin tener constancia previa y **fehaciente** de su expresa inadmisión por los órganos correspondientes.

Procediendo por todo ello, se archiva el expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, una nueva **reclamación** al respecto.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.