



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01911.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Penalización Descuento con Permanencia:

En Madrid, a 10 de noviembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 reclamante refiere que en el mes de agosto en el día 30 se contrata con [REDACTED] el teléfono fijo, internet y dos líneas de móviles, en el punto de venta [REDACTED], ya que el día 9 de septiembre finalizaba el contrato con [REDACTED]. Se firma el contrato antes del vencimiento y le informan que de los trámites de portabilidad, instalación, etc, se encargan ellos, al hacer un cambio de compañía telefónica. El técnico hace la instalación. El reclamante refiere que la mercantil realizó la portabilidad un día antes del vencimiento del contrato con [REDACTED], el día 8 de septiembre y por ello [REDACTED] ha emitido una factura por penalización de 605,00 €.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que [REDACTED] asuma el cargo de 605,00 € por el error de haber realizado la portabilidad antes de la fecha del vencimiento con [REDACTED]".

En su escrito de 19 de abril de 2023 refiere: "habiendo recibido contestación a la reclamación realizada a [REDACTED] con fecha día 14 de abril de 2023, no estoy de acuerdo con la resolución. Según me indican, yo firme el contrato con fecha 1 de septiembre ¿y porque se realiza la potabilidad el día 8' Vds. saben que el cambio de compañía telefónica es muy habitual, por desgracia. Y en mi caso no es la primera vez que lo realizo. Nunca he firmado un contrato el mismo día de vencimiento de cambio de compañía telefónica. Y desconozco cuando tienen que realizar la potabilidad; si son 24 horas antes de vencimiento o una hora posterior al vencimiento. Cualquier compañía se encarga de todo y como cliente solo tienes que informar de la fecha de vencimiento de contrato, como así hice. Todo esto es un problema que viene por la persona que tramito este contrato con [REDACTED] (punto de venta [REDACTED], Majadahonda). Pues a él se le informo que el vencimiento era el día 9 de septiembre. El primer

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

paso que realice fue ir al punto de venta donde contrate para contar lo que había pasado y lo primero que preguntaron es quien me había atendido, les informe y no se extrañaron de ello. Y de la causalidad que esta persona lo han trasladado a otro punto de venta. Por lo que rogaría no se basaran en fechas del contrato, porque como les he dicho anteriormente el contrato se firma antes de realizar la instalación y potabilidad. Por todo lo expuesto anteriormente, no estoy de acuerdo con la resolución a dicha reclamación.

En su escrito de 3 de noviembre de 2023 el reclamante refiere: "Me reitero en todo lo he expuesto en esa Junta de Arbitraje con fecha 17 de enero de 2023. Las respuestas que da "██████████ de España" a mi reclamación por medio de ██████████ (adjunto las 2 cartas en contestación a mi reclamación) y en lo que se basan fundamentalmente, es que firmó el contrato con fecha 30 de agosto. Cuando ellos saben que los contratos se firman con antelación al vencimiento con la otra Compañía pues sino nos quedaríamos sin línea de teléfono.

Yo no quiero ninguna compensación económica, aunque ██████████ ha estado con llamadas insistentes para que pagara, desde hace más de un año.

Solo quiero que ██████████, se haga cargo del importe que me reclama Vodafone (606,00€), por haber realizado la potabilidad un día antes al vencimiento del contrato. Y sobre ello informe a la persona que me atiende, que el vencimiento con Vodafone es el día 9 de septiembre, en la tienda "██████████ de Majadahonda (Madrid) código punto de venta ██████████, donde contrato los servicios de ██████████

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Sobre este tema les informo de que, una vez analizado el expediente de la Sra. ██████████ y los datos disponibles en nuestros archivos, adjunto les remito contratos de 30-08-2022 firmados por la reclamante en los que se refleja como fecha deseada de portabilidad 1-09-2022. Asimismo, les indico que las líneas de la reclamante fueron dadas de alta por portabilidad el 8-09-2022 sin que conste solicitud alguna de cancelación de dichas solicitudes, ni reclamación alguna al respecto, por lo que estimamos correcta la actuación llevada a cabo por nuestra Empresa. Indicarles que ██████████ no puede asumir para sí facultades adicionales que nos obliguen a intervenir en unas relaciones contractuales suscritas por el cliente con terceros, ni a adquirir compromisos de actuación sobre acuerdos y condiciones de suministro pactados con otro Operador. Además, ██████████ no puede gestionar facturas de otras empresas con importes que no hayan sido facturados por nosotros. Por ello, estimamos que la clienta deberá dirigir a esa sociedad su reclamación, puesto que es la que ha generado la factura y quien habrá de explicar el origen de los conceptos facturados".

En su escrito de 29 de diciembre refiere: "Me dirijo a Ustedes en respuesta a la reclamación presentada por ██████████. Sobre este tema les informo que tras la revisión del expediente nos reiteramos en la respuesta facilitada el pasado 2 de diciembre, respuesta que se nos remite en la reclamación. Asimismo, verificamos que, en el contrato registrado, queda recogida la fecha deseada a portar para la línea ██████████, que se establece para el 01/09/2022 a las 02h00m, mientras que para la línea fija ██████████ la portabilidad quedo fijada para el día 01/09/2022 a las 17h00m. Entendemos por ello que los trámites realizados son los solicitados por el cliente. Les remitimos copia del contrato que recoge el alta de las líneas, así como copia de la primera factura emitida para ellas, donde se factura como primer día de cuota el 8 de septiembre de 2022.

En su escrito de 30 de marzo de 2023: "Sobre este tema les informo de que al respecto de las consideraciones que el escrito contiene, la reclamante reitera su discrepancia y fundamenta su disconformidad en un razonamiento argumental ya significado con anterioridad; por lo que, estimando que ninguna consideración nueva se aporta, nos ratificamos en nuestros escritos de contestación de 2 y 29 de diciembre de 2022, que les adjunto, en los que se cumplió con las respuestas requeridas a todas y cada una de las objeciones manifestadas por el cliente y que se constituyen en objeto de la presente reclamación".

En su escrito de fecha 18 de septiembre 2023 refiere: "Sobre este tema les informo de que acusamos recibo de citación para audiencia para el próximo 10 de noviembre, así mismo les



Comunidad de Madrid

reiteramos la información facilitada en nuestros escritos de alegaciones, de los cuales adjuntamos copia, adicionalmente sobre la cuestión planteada por [REDACTED] indicarles que para poder realizar la portabilidad de un número fijo sin que quede en ningún momento sin servicio, se necesita que haya disponibilidad de red en el domicilio del Cliente, por ello se solicitó el alta de un número provisional que se instaló el 6 de septiembre de 2022, ejecutándose la portabilidad de las numeraciones tanto fijas como móvil el día 8 de septiembre.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportado al expediente, se puede constatar que hay una falta de legitimación pasiva, al no ser la empresa reclamada, [REDACTED], ante la que se debe poner esta solicitud de arbitraje, al no tener responsabilidad alguna sobre dicho cobro de permanencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y NO SE ENTRA A CONOCER ante la falta de legitimación pasiva, no siendo la empresa reclamada contra la que hay que interponer esta solicitud de arbitraje.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 10 de noviembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]