



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14482.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, fue captado y/o reclutado a través de llamadas insistentes y con promesas falsas, competencia desleal, mala fe, productos defectuosos quienes me ofrecieron pagar la penalización de la empresa que provenía y se negaron a cumplir lo ofrecido a través de un operador que dice no tener que ver en el asunto. Solicita pagar única y exclusivamente el valor del consumo de las llamadas e internet.

La parte reclamada alega que en cuanto a la portabilidad de las líneas [REDACTED] les informamos de que tras un contacto telefónico con el titular en su número [REDACTED] nos ha confirmado que la reclamación en cuanto a la devolución de importes emitidos en facturas y devolución de las penalizaciones emitidas, está dirigida al operador [REDACTED]. En relación al proceso de portabilidad entre [REDACTED], les indicamos que la línea [REDACTED] consta portada a otro operador el 16/08/2023, las líneas [REDACTED] y [REDACTED] se portaron a otro operador el 17/08/2023, causando baja en Jazztel en estas mismas fechas. Así mismo, les comunicamos que posteriormente las líneas [REDACTED] y [REDACTED] a través de una nueva portabilidad, se vuelven a dar de alta en Jazztel el 14/09/2023. Les informamos de que para la línea [REDACTED] no recibimos peticiones de portabilidad de otro operador por lo que dicha numeración se ha mantenido de forma continuada activa en [REDACTED]. Para finalizar les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED].

La parte reclamante manifiesta que solicitó el arbitraje ante la Compañía Telefónica [REDACTED], porque me quieren cobrar una factura ilegal ya que ellos al realizar mi debida contratación me ofrecieron de una forma provocativa y engañosa una oferta que no cumplieron por lo que me vi obligado a retornar a mi antigua compañía de telefonía. Solicito se me confiera la petición realizada por ser legal y se sancione a dicha Compañía [REDACTED] para que casos como el mío en lo sucesivo no vuelva a ocurrir.

La parte reclamada manifiesta que, en referencia al cargo por instalación de fibra, cargo por instalación de súper wifi y penalización descuento con permanencia, emitidos en la factura de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

fecha 22 de septiembre de 2023. En referencia a lo anterior, y tal y como podrá comprobar en el contrato adjunto, emitido con fecha 7 de agosto de 2023, el cual se encuentra firmado electrónicamente, D. [REDACTED] adquiere los siguientes compromisos: un cargo por baja anticipada durante un periodo de 12 meses con un cargo de cancelación de 149,99 € (impuestos indirectos incluidos), cargo por instalación de superviví durante 3 meses con un cargo de cancelación de 25 € (impuestos indirectos incluidos) y una permanencia descuento fidelización durante un periodo de 12 meses con un cargo máximo de cancelación de 59,97 € (impuestos indirectos incluidos). Hemos verificado que la instalación de los servicios se realiza con fecha 8 de agosto de 2023 y la desactivación de los mismos se emite con fecha 11 de septiembre de 2023, por lo que los cargos emitidos en la factura de fecha 22 de septiembre de 2023 son correctos. Asimismo, en ninguna cláusula del contrato emitido, se informa de que [REDACTED] se haría cargo del compromiso de permanencia emitido por el anterior operador del Sr. [REDACTED]. Le informamos que actualmente D. [REDACTED] presenta un importe pendiente de pago en la cuenta cliente [REDACTED] de 220,70€ (impuestos indirectos incluidos), el cual solicitamos su expresa reconvencción mediante este escrito. Por último, le comunicamos que los datos personales de D. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

La parte reclamada añade que en referencia al cargo por instalación de fibra, cargo por instalación de súper wifi y penalización descuento con permanencia, emitidos en la factura de fecha 22 de septiembre de 2023, le comunicamos lo siguiente: En primer lugar, tal y como podrá comprobar en el contrato adjunto, emitido con fecha 7 de agosto de 2023, el cual se encuentra firmado electrónicamente, D. [REDACTED] adquiere los siguientes compromisos: un cargo por baja anticipada durante un periodo de 12 meses con un cargo de cancelación de 149,99 € (impuestos indirectos incluidos), cargo por instalación de superwifi durante 3 meses con un cargo de cancelación de 25 € (impuestos indirectos incluidos) y una permanencia descuento fidelización durante un periodo de 12 meses con un cargo máximo de cancelación de 59,97 € (impuestos indirectos incluidos). Por otra parte, hemos verificado que la instalación de los servicios se realiza con fecha 8 de agosto de 2023 y la desactivación de los mismos se emite con fecha 11 de septiembre de 2023, por lo que los cargos emitidos en la factura de fecha 22 de septiembre de 2023 son correctos. Asimismo, en ninguna cláusula del contrato emitido, se informa de que [REDACTED] se haría cargo del compromiso de permanencia emitido por el anterior operador del Sr. [REDACTED]. Finalmente, le informamos que actualmente D. [REDACTED] presenta un importe pendiente de pago en la cuenta cliente [REDACTED] de 220,70€ (impuestos indirectos incluidos), el cual solicitamos su expresa reconvencción mediante este escrito.

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.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto entendemos que el servicio está operativo desde que comienza las operaciones y le pasan la primera factura, **habiendo reclamado a tiempo**, es decir con anterioridad a la emisión de la primera factura, el no funcionamiento y la existencia de irregularidades, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada anule los cargos de las penalizaciones emitidas**, con devolución, en su caso, de los importes.



Comunidad de Madrid

DESESTIMAR la Reconvención solicitada por la parte reclamada por cuanto, queda acreditado que el reclamante reclamó a la compañía irregularidades y mal funcionamiento del servicio con anterioridad a la emisión de la primera factura, dentro del proceso de portabilidad, momento que, de acuerdo con lo establecido en el apartado 14 de las condiciones de contratación, es gratuito.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 23 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL