



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 26/2024**

En Palma, a día 20 de marzo de 2024, se constituye el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

**VOCALES:** Sra. Cristina Fanelli Fiol, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

### **PARTES:**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXX, que comparece acompañada por la Sra. XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXX.

**Reclamada:** Telefónica de España, SAU, con NIF A82018XXX, que comparece a la audiencia por escrito.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

En su solicitud de arbitraje de 11 de enero de 2024, la reclamante manifiesta, en resumen, que el 22 de febrero terminó su contrato con Movistar y que desde el 24 de enero de 2023 tiene un contrato con Simyo, pagando desde entonces a dicha compañía. Movistar ha efectuado cargos de 73,40€ en su cuenta bancaria durante diez meses, hasta diciembre de 2023.

### **PRETENSIONES**

Devolución del importe cargado en la cuenta bancaria por un servicio que no estaba contratado ni fue prestado el año pasado (734,00€).

### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

En escrito de 24 de enero de 2024 la compañía manifiesta, en síntesis, que la línea 971198XXX figura de baja desde el 15/11/2023.

El punto 7.2 c) de las condiciones generales del servicio de alquiler del módem/router para servicios de banda ancha dispone lo siguiente:

“A la finalización del presente contrato, por cualesquiera de las causas contempladas en la Cláusula 13.1, el cliente se obliga a devolver el Módem/Router asociado al Servicio dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del Contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará llamando al 1004 o al 900101010 de respuesta profesional.



En caso de que el Cliente no proceda a la devolución del Módem/Router en el plazo indicado ésta facturaré en concepto de penalización al cliente el precio de dicho módem/router, considerando su antigüedad.”

Manifiesta no tener constancia de que la Sra. XXXXX haya realizado la devolución del módem/router, por lo que el importe facturado es correcto.

La reclamante mantiene una deuda por importe de 288,05€, correspondiente a las siguientes facturas que adjunta, cantidad por la que formula reconvencción:

04/01/2024 FM4VMAH0666XXX 169,88€

04/12/2023 FM4VMLG0457XXX 68,66€

04/11/2023 FM4VMKG0514XXX 73,40€

La cantidad citada se corresponde con la deuda existente sobre la línea 971198XX.

### **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

La Sra. XXXXX aporta un “Contrato de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas móviles” suscrito con Simyo el 24 de enero de 2023, en relación con la línea 618293XXX. Dicho contrato incluye una solicitud de portabilidad de Movistar a Simyo, que afecta únicamente a dicha línea móvil.

En este sentido, debe tenerse presente que la línea sobre la cual se origina la controversia es la 971198XXX, que no figura en el contrato ni en la solicitud de portabilidad convenidos entre la reclamante y Simyo.

De acuerdo con lo anterior, se desprende que Simyo tramitó la portabilidad de la línea móvil 618293XXX. No obstante, la línea fija 971198085 y el resto de servicios asociados a la misma no fueron portados por la nueva compañía, ni consta que en la fecha del contrato se hubiera solicitado su baja, por lo que Movistar mantuvo estos servicios operativos y los continuó facturando.

De conformidad con lo expuesto, no se descarta que la reclamante no hubiera hecho uso de estos servicios desde que se hizo efectivo su contrato con Simyo o, incluso, que no se hubiera percatado de que los mismos permanecían de alta. No obstante, debe concluirse que la línea 971198XXX se mantuvo activa y que los servicios asociados a la misma fueron prestados por la compañía hasta su fecha de baja, que se ejecutó -de acuerdo con lo manifestado por la empresa- día 15 de noviembre de 2023, tras recibir una solicitud expresa de la reclamante.

En lo que concierne a la reconvencción formulada por la empresa, esta reclama, por una parte, el pago de 142,06€, derivados de la suma de dos facturas anteriores a la baja de los servicios asociados a la línea 971198XXX (“Movistar



Internet”, “Movistar Plus+ 0” y “971198XXX Línea Individual”): la primera, emitida día 4 de noviembre de 2023, en relación con el período comprendido entre los días 18 de septiembre y 17 de octubre de 2023 (73,40€); la segunda, emitida día 4 de diciembre de 2023, referida al período comprendido entre los días 18 de octubre y 15 de noviembre de 2023 (65,66€).

Por otra parte, la compañía reclama el pago de una factura de 4 de enero de 2024, que asciende a 169,88€, en relación con los conceptos siguientes: “Router Smart Wifi no devuelto. Entrégalo en 15 días y te devolvemos el importe. Más información en [www.movistar.es/devolucion-equipos](http://www.movistar.es/devolucion-equipos) (15 Dic)” y “Descodificador UHD no devuelto. Entrégalo en 15 días y te devolvemos el importe. Más información en [www.movistar.es/devolucion-equipos](http://www.movistar.es/devolucion-equipos) (15 Dic)”.

La reclamante no ha acreditado haber procedido a la devolución de ninguno de los dos equipos referidos en esta última factura.

En vista de todo lo expuesto, debe DESESTIMARSE la pretensión, tomándose en consideración la reconvenición formulada por Telefónica de España, SAU.

Por consiguiente, procede que la Sra. XXXXX abone a la compañía un importe de 288,05€, que se corresponde con la suma de las facturas emitidas en fecha 4 de noviembre y 4 de diciembre de 2023 en concepto de servicios, más los cargos por la no devolución de los dispositivos referidos en la factura de 4 de enero de 2024.

El abono de dicho importe podrá efectuarlo la reclamante mediante ingreso o transferencia al número de cuenta bancaria ES16 0182 3994 00 0010920XXX (BBVA) de titularidad de la empresa, indicando en el concepto de la imposición el texto “Laudo exp. JAC 26/2024”.

El plazo para dar cumplimiento al contenido del presente laudo es de un (1) mes a contar a partir del día siguiente al de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós