



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 560/2022

PARTES:

Reclamante: D. XXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles, SAU (Yoigo), con NIF A-82528548, quien habiendo sido citada comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 31 de mayo de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que solicitó la portabilidad de Movistar a Yoigo. Le realizaron la instalación del router. A los cinco días se realizó la portabilidad de su número fijo XXXXX. No obstante, la portabilidad de la línea móvil no se gestionó. Sin embargo, le dieron de baja el número fijo sin su permiso, lo cual le perjudicó, ya que llevaba treinta años con ese número. Lo reclamó, se le indicó que no se le cobraría ninguna penalización. Abonó dos facturas de 15,85 € y 6,90 €. Ahora se le reclama una factura de 181,50 € por la instalación e incumplimiento de permanencia.

PRETENSIONES:

Que no se le cobre nada.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega que desestima la solicitud del reclamante, manifestando que las reclamaciones por daños y perjuicios están excluidas de su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo.

Afirma que se llegó a hacer la instalación en el domicilio el 17 de febrero de 2022 (se adjunta el parte de instalación) y, tal y como se indica en las Condiciones de Venta a Distancia y en la grabación aportada, si se solicita la cancelación o baja una vez ya se ha realizado la instalación, le corresponde al cliente abonar el importe de 181,50 € derivado del coste de la instalación, por una permanencia de tres meses.

El número fijo XXXXX, fue portado a Yoigo el 19 de febrero de 2022, mientras que la línea móvil fue cancelada. Al solicitar cancelarla se le preguntó al reclamante si realizaría una retroportabilidad de su línea, pero confirmó la baja, indicando que se quedaría con el nuevo número instalado por Movistar.

Se realiza la devolución de las facturas de cuota de tarifa abonadas. El importe de 22,75 € será descontado de la deuda, quedando pendiente de pago la cantidad de 158,75 € de la factura de abril de 2022. Se solicita la reconvención de este importe.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la parte

reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Antes de abordar el fondo de la controversia planteada, cabe aclarar que el reclamante, en su pretensión, manifiesta que se siente perjudicado como consecuencia de la actuación de la empresa. No obstante, no formula ninguna solicitud de indemnización en concepto de daños y perjuicios, tal y como interpreta la compañía, sino que lo que solicita, en síntesis y en concreto, es que no se le exija el pago de la instalación que se le reclama.

Respecto del cargo en concepto de incumplimiento de permanencia por instalación, debe reseñarse que el reclamante no reconoce como suya la firma que aparece en el apartado "Firma cliente" del parte de instalación, manifestando durante la audiencia que no firmó ningún documento ni sobre ningún soporte durante la visita del técnico.

Por otra parte, del parte de instalación resulta significativo que la compañía adjunte en dicho documento un total de nueve fotografías, de las cuales únicamente dos se correspondan con la dirección del reclamante, ubicada en XXXXX, de Santa Ponça.

Del resto de fotografías, cuatro se refieren a la dirección XXXXX, y tres con la calle XXXXX, de Santa Ponça.

En lo que concierne a las dos únicas fotografías que se identifican con la dirección del reclamante se refleja lo siguiente: en la primera se observa simplemente una caja de cartón, que puede corresponderse con la que contenía el router que se le entregó al reclamante; en la segunda, se observa una imagen de una caja de registro en la que debería conectarse el router, única fotografía que el reclamante reconoce como parte de su domicilio.

De conformidad con lo anterior, debe concluirse que el parte aportado por la empresa no solamente resulta confuso, sino que del mismo no se desprende que se ejecutara un montaje o instalación de tal naturaleza que justifique la emisión de un cargo de 181,50 €.

Por consiguiente, se ESTIMA la pretensión, por lo que no procede el cargo de 181,50 € emitido por la compañía bajo el concepto "Incumplimiento Permanencia Instalación Fijo".

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 así mismo solicitar dentro de



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 22 de junio de 2022

EL ÁRBITRO

Andreu Serra Amorós